



**Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung**

# **ZAZAVplus**

**Prüfkriterien und –verfahren  
für ein Zertifizierungsverfahren  
nach § 10 NEBG**



## Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b> .....	<b>3</b>
<b>ZAZAVplus: Anforderungen für eine Anerkennung nach NEBG</b> .....	<b>6</b>
<b>ZAZAVplus: Verfahrensregeln</b> .....	<b>16</b>
1. Hinweise zum Verfahren.....	16
2. Erstzertifizierung.....	17
3. Nachbesserungen durch den Bildungsträger .....	17
4. Vor-Ort-Audit .....	18
5. Überwachungsprüfung.....	18
6. Rezertifizierung.....	19
7. Verwendung des Zertifikats ZAZAVplus.....	19
8. Ablehnung des Antrags.....	19
9. Wegfall der Voraussetzungen für die Vergabe und Verwendung des Zertifikats ZAZAVplus .....	19
10. Information durch die Prüfstelle .....	20
11. Aufbewahrung der Unterlagen .....	20
12. Kosten der Zertifizierung.....	20
<b>ZAZAVplus: Der Zertifizierungszyklus im Überblick</b> .....	<b>21</b>
<b>ZAZAVplus: Die Erstzertifizierung im Überblick</b> .....	<b>22</b>
<b>Glossar</b> .....	<b>23</b>



## ZAZAVplus: Prüfkriterien und -verfahren

---

### Einleitung

Die AZAV<sup>1</sup>-Trägerzertifizierung (bis 01.04.2012 AZWV) ist ein weitverbreitetes Prüf- und Zertifizierungsverfahren zum Qualitätsmanagementsystem eines Bildungsträgers. Die inhaltlichen Anforderungen weisen große Parallelen zur ISO 9001 auf, jedoch mit ausschließlichem Fokus auf die berufliche Bildung und den Arbeitsmarkt. Die AZAV-Zertifizierung wird bei allen Bildungsträgern zwingend vorausgesetzt, die von der Agentur für Arbeit geförderte Bildungsdienstleistungen anbieten wollen.

Eine AZAV-Zertifizierung einer Einrichtung erfüllt die Anforderungen des NEBG nicht im vollen Umfang. Begründet ist dies mit dem eingeschränkten, arbeitsmarkbezogenen Geltungsbereich der AZAV. Die meisten nach NEBG geförderten Bereiche, z. B. das „normale“ offene Kursangebot einer Einrichtung, bleiben im AZAV-Prüfverfahren unberücksichtigt.

Für die Einrichtungen führt dies häufig zu der Notwendigkeit einer Doppelzertifizierung. Die AZAV-Anerkennung benötigen sie für die Arbeitsagentur. Voraussetzung für die Anerkennung nach dem NEBG ist eine Fremdevaluation. Die Einrichtungen der niedersächsischen Erwachsenenbildung schließen diese Fremdevaluation in der Regel mit einer LQW- oder ISO 9001 Zertifizierung ab. Dies führt zu einem erhöhten internen Aufwand und zusätzlichen Kosten. Im Vergleich zum Aufwand steht dazu der Mehrwert in der Qualitäts- und Organisationsentwicklung der Einrichtungen i.d.R. in einem schlechten Verhältnis.

Für die Lösung dieses Problems hat die Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung das Zertifizierungsverfahren ZAZAVplus entwickelt. Dieses Verfahren ist daher nur für die Einrichtungen von Bedeutung, die eine Zertifizierung nach AZAV haben. Wenn sich die Grundlagen im Rahmen der AZAV ändern, werden auch die Bedingungen für die ZAZAVplus-Zertifizierung überprüft.

### ZAZAVplus

Mit einer AZAV-Zertifizierung weist die Einrichtung bereits nach, dass sie ein funktionierendes QM-System eingeführt hat. Dieses QM-System kann seinen Ursprung in einem beliebigen QM-Modell haben (z. B. ISO 9001, LQW) oder auch ein selbstentwickeltes System sein. Selbstentwickelte QM-Systeme bestehen die AZAV-Prüfung nur dann, wenn sie dem professionellen Standard für QM-Systeme entsprechen.

Mit dem Verfahren ZAZAVplus kann eine Einrichtung nachweisen, dass sie ihr AZAV-geprüftes QM-System auch im NEBG-Bereich umsetzt. Die inhaltlichen Anforderungen von ZAZAVplus wurden auf Grundlage des Ur-Modells für QM-Systeme entwickelt. Dies sichert den professionellen Mindeststandard, d. h. die sechs unverzichtbaren

---

<sup>1</sup>AZAV = Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung



## ZAZAVplus: Prüfkriterien und -verfahren

Elemente eines professionellen Qualitätsmanagement-Systems sind in der gesamten Einrichtung strukturell verankert. Die folgende Abbildung zeigt diese sechs Elemente<sup>2</sup>:

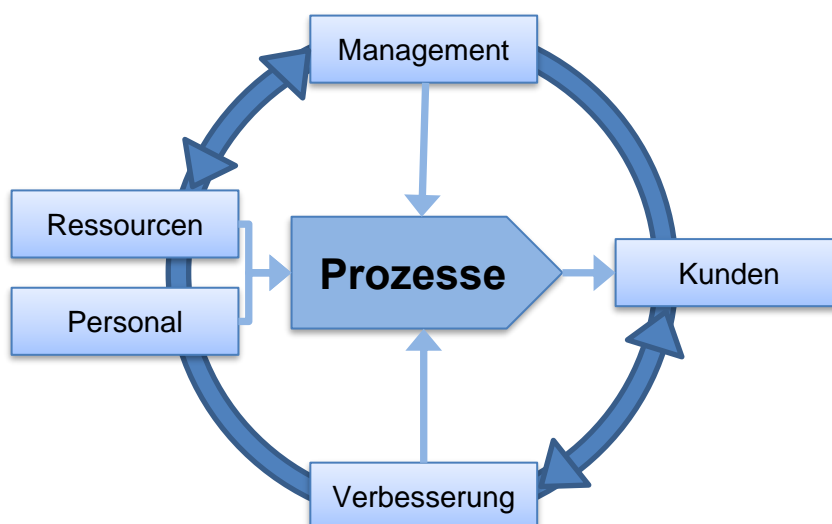


Abbildung 1: Die sechs unverzichtbaren Elemente eines QM-Systems

Die folgende Tabelle zeigt die Zuordnung der ZAZAVplus-Anforderungen zu diesen sechs Elementen.

ELEMENT	lfd. Nr. ZAZAVplus-Anforderungen Tabelle Seite 7 ff
1. Prozesse	Nr. 18 Konzeption und Durchführung von Maßnahmen Nr. 20 Evaluierungsverfahren
2. Kunden	Nr. 9 Bedarfsanalyse Nr. 20 Evaluierungsverfahren
3. Management	Nr. 15 Unternehmensorganisation/-führung Nr. 17 Zielvereinbarungen Nr. 23 QM-System
4. Ressourcen, 5. Personal	Nr. 15 Unternehmensplanung (Managementbewertung: ein Ergebnis der Managementbewertung ist die Ressourcenplanung) Nr. 16 Qualifizierung und Fortbildung der Leitung, Lehr- und Fachkräfte
6. Verbesserung	Nr. 15 Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens Nr. 17 Zielvereinbarungen – abgeleitete Verbesserungen Nr. 20 Evaluierungsverfahren

<sup>2</sup> Zollondz, H. (2002): Grundlagen Qualitätsmanagement, München, Oldenbourg; 191



## ZAZAVplus: Prüfkriterien und -verfahren

---

ZAZAVplus baut auf eine bestehende AZAV-Zertifizierung auf. Eine gültige AZAV-Zertifizierung ist daher zwingende Voraussetzung für die Vergabe und Verwendung des ZAZAVplus-Zertifikats. Dies gilt für die gesamte Laufzeit des ZAZAVplus-Zertifikats.

Für eine Anerkennung nach NEBG ist es ausreichend, wenn die Einrichtung ihr AZAV-Zertifikat einreicht und durch ergänzende Dokumente nachweist, dass ihr QM-System nach AZAV auch in den anderen „NEBG relevanten“ Organisationsbereichen eingeführt ist.

Die Anforderungen an den Mindeststandard ZAZAVplus werden im nachfolgenden Kapitel „ZAZAVplus: Anforderungen für eine Anerkennung nach § 10 NEBG“ dargestellt.

Der Ablauf des Zertifizierungsverfahrens wird ab Seite 16 (Verfahrensregeln) beschrieben.

Diese Verfahrensregeln, der Antrag sowie sämtliche Unterlagen, auf die Bezug genommen wird, sind auf den Webseiten der Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung jederzeit zugänglich.

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

### **Leiter der Zertifizierungsstelle**

Olufemi Akinyo  
akinyo@aewb-nds.de  
Tel.: 0511/300 330- 361

### **Beratung und Unterstützung**

Ursel Stenkamp  
stenkamp@aewb-nds.de  
Tel.: 0511/300 330- 318

## Inhaltliche Anforderungen

---

### **ZAZAVplus: Anforderungen für eine Anerkennung nach NEBG**

In der Spalte „AZAV Anforderung“ stehen die Prüfkriterien für eine AZAV Trägerzertifizierung (Stand April 2012). Durch ein gültiges AZAV-Zertifikat einer anerkannten Fachkundigen Stelle kann die Einrichtung nachweisen, dass sie diese Anforderungen erfüllt.

Für eine Anerkennung nach § 3 Abs. 1 S.1 Nr. 9 in Verbindung mit § 10 NEBG ist es erforderlich, dass eine Einrichtung die ergänzenden Anforderungen in der Spalte ZAZAVplus nachweislich erfüllt. Dadurch soll sichergestellt werden, dass eine Einrichtung ihr QM-System nach AZAV nicht nur auf den Bereich der beruflichen Bildung beschränkt, sondern dass auch der nach NEBG geförderte Bildungsbereich in das QM-System einbezogen wird.

Dokumente, die von der Einrichtung für eine ZAZAVplus-Zertifizierung eingereicht werden müssen, werden in der Spalte ZAZAVplus benannt. Ergänzend müssen folgende Unterlagen dem Antrag beigefügt werden:

- Unterschriebener Antrag ZAZAVplus.
- Gültiges AZAV-Zertifikat (übergangsweise ggf. das AZWV-Zertifikat)
- Auditbericht der Fachkundigen Stelle zur letzten AZAV-Erst- bzw. -Rezertifizierung
- Wenn zutreffend, Berichte zu den Überwachungsaudits der Fachkundigen Stelle, die zum aktuellen AZAV-Zertifizierungszyklus gehören.
- ggf. Unterlagen zu den Feststellungen der Fachkundigen Stelle

Die Zertifizierungsstelle kann bei Bedarf weitere Unterlagen einfordern. Die Details zum Zertifizierungsverfahren werden in Kapitel 3 beschrieben.

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

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

## Inhaltliche Anforderungen

Ifd. Nr.	AZAV Anforderung	ZAZAVplus
1	<b>Formale Angaben zur Organisation und Mitarbeitern</b> z.B. Erteilte bzw. beantragte AZAV-Zertifizierungen angeben, Anzahl Mitarbeiter/-innen (gesamt und im Bereich AZAV), Standorte, Schulungsorte, fachlicher Geltungsbereich.	Kein Nachweis erforderlich.
2	<b>Erklärung über Insolvenzverfahren</b> Erklärung, dass kein Insolvenzverfahren eröffnet, beantragt bzw. mangels Masse abgelehnt wurde.	Der nötige Mindeststandard wird durch das AZAV-Zertifikat nachgewiesen.
3	<b>Darstellung der Organisationsstruktur und des Personals</b> sowie dessen Eignung für die Durchführung von Maßnahmen der Arbeitsförderung.	Der nötige Mindeststandard wird durch das AZAV-Zertifikat nachgewiesen.
4	<b>Eignung der Räume</b> Die Einrichtung sowie die technische Ausstattung der Unterrichtsräume müssen unter Berücksichtigung gesetzlicher und behördlicher Anforderungen dargestellt werden.  Des Weiteren ist eine Übersicht zur Zuordnung der angebotenen Maßnahmen zu den jeweiligen Unterrichtsräumen zu erstellen (Raumbelegungsplan).	Der nötige Mindeststandard wird durch das AZAV-Zertifikat nachgewiesen.
5	<b>Übersicht über das aktuelle Angebot an Bildungsmaßnahmen</b> Anzugeben sind: Bezeichnung der Maßnahme, Kurzbeschreibung inhaltliche und zeitliche Darstellung sowie das Bildungsziel. Die Maßnahme der beruflichen Weiterbildung und der beruflichen Aktivierung müssen dabei unterschieden werden.	Kein Nachweis erforderlich.

## Inhaltliche Anforderungen

Ifd. Nr.	AZAV Anforderung	ZAZAVplus
	Soll eine Maßnahme zugelassen werden, für deren Durchführung eine Berechtigung erforderlich ist, muss diese bei der Fachkundigen Stelle eingereicht werden.	
6	<b>Nachweis der Zuverlässigkeit</b> Angaben zu allen Vertretern der Gesellschaft, Anschrift des Geschäftssitzes und ggf. der Zweigstellen an denen Weiterbildungen angeboten werden sollen.	Kein Nachweis erforderlich.
7	<b>Erklärungen über Vorstrafen, anhängige Strafverfahren, staatsanwaltschaftliche Ermittlungsverfahren</b> Gewerbeuntersagungen innerhalb der letzten fünf Jahre oder eine entsprechende Erklärung dieser Person/en, wenn sie ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt während dieser Zeit überwiegend im Ausland hatte/-n.	Kein Nachweis erforderlich.
8	<b>Darstellung der aktuellen Zusammenarbeit mit Akteuren des Ausbildungs- und Arbeitsmarktes vor Ort</b> Der Bildungsträger muss mit den regionalen Akteuren des Ausbildungs- und Arbeitsmarktes eine nachweisliche Zusammenarbeit pflegen.	Kein Nachweis erforderlich.
9	<b>Arbeitsmarktrelevante Entwicklungen</b> Darstellung der Methoden, wie arbeitsmarktrelevante Entwicklungen berücksichtigt werden, insbesondere bei Konzeption und Durchführung von Maßnahmen.	<b>Ergänzende ZAZAVplus-Anforderung</b> → Pflichtnachweise sind: a) Darstellung einer systematischen Vorgehensweise zur Bedarfsanalyse im NEBG geförderten Bildungsbereich. Die Bedarfsanalyse muss gesellschaftliche, regionale und zielgruppenspezifische Entwicklungen, die für die Einrichtung relevant sind, berücksichtigen. Die Datenquellen



## Inhaltliche Anforderungen

Ifd. Nr.	AZAV Anforderung	ZAZAVplus
		<p>müssen benannt werden. Die Darstellung muss dem Mindeststandard für Verfahrensbeschreibungen entsprechen, s. Seite 6. Es ist jedoch nicht verpflichtend, eine Verfahrensbeschreibung zur Bedarfsanalyse vorzuhalten.</p> <p>b) Beschreibung, wie die Ergebnisse der Bedarfsanalyse ausgewertet und genutzt werden</p> <p>c) Darüber hinaus müssen die wesentlichen Kooperationspartner (Vernetzung) der Einrichtung aufgelistet werden.</p>
10	<p><b>Übersicht der im jeweiligen Fachbereich* bereits durchgeführter vergleichbarer Maßnahmen und deren arbeitsmarktliche Ergebnisse</b> Darstellung, welche Ergebnisse bei der Vermittlung von TN in Arbeit bislang erreicht wurden.</p> <p>Ergebnisse der Bewertung durch ehemalige TN und Betriebe. Auswirkungen der Auswertungen auf das aktuelle Angebot der Bildungsmaßnahmen.</p> <p><i>*„Fachbereich“ wird hier im Sinne der Arbeitsagentur verwendet, d. h. Förderung beruflicher Weiterbildung, Maßnahmen der Aktivierung und Eingliederung, Förderung der Berufswahl und Berufsausbildung, private Arbeitsvermittler, Durchführung von Transferleistungen sowie rehaspezifische Maßnahmen)</i></p>	Kein Nachweis erforderlich.
11	<p><b>Bewertung des Trägers</b> Ein Verfahren zur Bewertung des Trägers durch TN und Betriebe muss dargestellt werden. Hierbei geht es insbesondere um die Außenbewertung des Trägers.</p>	siehe Ifd. Nr. 20

## Inhaltliche Anforderungen

Ifd. Nr.	AZAV Anforderung	ZAZAVplus
12	<p><b>Darstellung der allgemeinen fachlichen und pädagogischen Eignung sowie der Berufserfahrung des <u>Leiters und der Lehr- und Fachkräfte</u></b></p> <p>Insbesondere sind beizufügen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- detaillierter Lebenslauf</li> <li>- Darstellung der praktischen Erfahrung im Fachgebiet</li> <li>- Darstellung der methodisch-didaktischen Qualifikation</li> <li>- Darstellung der Erfahrungen in der Erwachsenenbildung</li> <li>- Darstellungen der regelmäßigen fachlichen und pädagogischen Weiterbildungen</li> </ul>	Der nötige Mindeststandard wird durch das AZAV-Zertifikat nachgewiesen.
13	<p><b>Bewertung der Lehr- und Fachkräfte durch TN</b> TN-Befragungen zur Zufriedenheit mit den Lehrkräften müssen durchgeführt werden.</p>	siehe Ifd. Nr. 20
14	<p><b>Leitbild</b> Das Leitbild muss kundenorientiert und auf Eingliederung in den Ausbildungs-/Arbeitsmarkt ausgerichtet sein. Weiterhin muss nachgewiesen werden, dass das Leitbild in- und extern kommuniziert wird.</p>	Der nötige Mindeststandard wird durch das AZAV-Zertifikat nachgewiesen.
15	<p><b>Dokumentation zur Unternehmensorganisation und – führung, einschließlich der Verantwortlichkeit der Leitung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumentation der Strategie und Unternehmensplanung</li> </ul>	<p><b>Ergänzende ZAZAVplus-Anforderung</b></p> <p>Strategie, Unternehmensplanung und Unternehmensziele müssen den NEBG geförderten Bildungsbereich explizit berücksichtigen (Ifd. Nr. 17 „Zielvereinbarungen“ weist inhaltliche</p>

## Inhaltliche Anforderungen

Ifd. Nr.	AZAV Anforderung	ZAZAVplus
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Festlegung von Unternehmenszielen</li>   <li>- Durchführung von Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens</li>             <li>- Darstellung der Aufbauorganisation, Verantwortlichkeiten und Befugnisse</li> <li>- Darstellung der Geschäftsprozesse und deren Wechselwirkung</li> <li>- Darstellung der internen Kommunikation</li> </ul>	<p>Parallelen aus, ggf. einen Querverweis einfügen).</p> <p>→ Pflichtnachweise sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Managementbewertung (wird auch als Management Review oder Managementbericht bezeichnet).</li> <li>b) soweit zutreffend weitere geeignete Dokumente</li> </ul> <p>Die „Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens“ werden mit der Durchführung von internen Audits gleichgesetzt.</p> <p>→ Pflichtnachweise sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Verfahrensbeschreibung „Internes Audit“</li> <li>b) Übersicht aller geplanten internen Audits, die zusammen das gesamte QM-System abbilden (übliche Bezeichnungen für dieses Dokument: Auditprogramm, -rahmenplan, -jahresplan, -übersicht). Der NEBG geförderte Bildungsbereich muss erkennbar ausgewiesen sein.</li> <li>c) Auditberichte/-protokolle der durchgeführten internen Audits, die einen Bezug zum NEBG geförderten Bildungsbereich aufweisen. Feststellungen und Verbesserungspotenzial müssen eindeutig ausgewiesen sein.</li> <li>d) Dokument (z. B. To-Do-Liste), das eine Übersicht über den Umsetzungsstand der Verbesserungsmaßnahmen ermöglicht.</li> </ul> <p>Der nötige Mindeststandard der Aufbauorganisation, Geschäftsprozesse und internen Kommunikation wird durch das AZAV-Zertifikat nachgewiesen.</p>

## Inhaltliche Anforderungen

Ifd. Nr.	AZAV Anforderung	ZAZAVplus
16	<p><b>Qualifizierung und Fortbildung der Leitung und der Lehr- und Fachkräfte</b>            Ein Konzept zur Qualifizierung und Fortbildung der Leitung und der Lehr- und Fachkräfte muss vorliegen. Das Konzept muss die fachliche und pädagogische Weiterbildung der Fach-/ Lehrkräfte ausweisen.</p>	<p><b>Ergänzende ZAZAVplus-Anforderung</b></p> <p>Das Konzept, dies kann auch eine Fortbildungsplanung sein, muss auch die Lehr- und Fachkräfte des NEBG geförderten Bildungsbereichs berücksichtigen.            → geeignetes Nachweisdokument einreichen.            (z.B. Konzeptpapier, (jährliche) Fortbildungsplanung)</p>
17	<p><b>Zielvereinbarungen</b>            Dokumentation zu Zielvereinbarungen und zur Messung der Zielerreichung sowie Nachweis, dass auf Grundlage der erhobenen Kennzahlen oder Indikatoren Optimierungsprozesse eingeleitet werden.            Insbesondere müssen vorliegen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zusammenstellung aller Kennzahlen und Indikatoren</li> <li>- Zielvereinbarungen in Bezug auf das Unternehmen,</li> <li>- Geschäftsprozesse und die Maßnahmen</li> <li>- aktuelle Messergebnisse des Grades der Zielerreichung</li> <li>- abgeleitete Verbesserungsschwerpunkte</li> </ul>	<p><b>Ergänzende ZAZAVplus-Anforderung</b></p> <p>Die nebenstehenden Anforderungen zur Zielerreichung müssen auf den NEBG geförderten Bildungsbereich übertragen werden. Ausnahme ist der Unterpunkt „Geschäftsprozesse und die Maßnahmen“. Hierzu wird der Mindeststandard durch das AZAV-Zertifikat nachgewiesen.</p> <p>Zielvereinbarungen in Bezug auf das Unternehmen sind z. B. strategische Ziele, Organisations- oder Qualitätsentwicklungsziele. Die Ziele müssen sinnvoll terminiert sein; es gibt keine Verpflichtung zu einem jährlichen Rhythmus.</p> <p>→ geeignete Nachweisdokumente einreichen</p> <p>Die Managementbewertung wird i.d.R. eines der Dokumente sein (vgl. Ifd. Nr. 15). Soweit zutreffend weitere Dokumente für den vollständigen Nachweis einreichen.</p>
18	<p><b>Konzeption und Durchführung von Maßnahmen</b>            Wie und in welchem Rhythmus werden aktuelle arbeitsmarktliche Entwicklungen berücksichtigt, und zwar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sowohl bei der Konzeption von Bildungsmaßnahmen</li> <li>- als auch bei der Durchführung von Bildungsmaßnahmen</li> </ul>	<p><b>Ergänzende ZAZAVplus-Anforderung</b></p> <p>Für den NEBG geförderten Bildungsbereich muss beschrieben werden, wie Bildungsveranstaltungen konzipiert und durchgeführt werden. Wird ein Gesamtprogramm angeboten, so muss</p>

## Inhaltliche Anforderungen

Ifd. Nr.	AZAV Anforderung	ZAZAVplus
	Die Berücksichtigung muss die Erfassung, Analyse und Auswertung sowie die Art der Einflussnahme beinhalten.	auch dessen Planung und Erstellung beschrieben werden. → Pflichtnachweise sind: a) Prozessbeschreibung(en), b) soweit zutreffend Verfahrensbeschreibung(en)
19	<p><b>Methoden zur Förderung individueller Entwicklungs-, Eingliederungs- und Lernprozesse der TN</b> Methoden zur Förderung der individuellen Lernprozesse müssen beinhalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verfahren der Eignungsfeststellung</li> <li>- Ermittlung des individuellen TN-Lernbedarfs</li> <li>- Einsatz angemessener Lernmethoden</li> <li>- Überwachung der Lernprozesse</li> <li>- Verbesserung der TN-Präsenz und Reduzierung der Abbrecherquote</li> </ul>	Der nötige Mindeststandard wird durch das AZAV-Zertifikat nachgewiesen.
20	<p><b>Methoden zur Bewertung der durchgeführten Maßnahmen sowie ihrer arbeitsmarktlichen Ergebnisse</b> Die angewendeten Evaluierungsverfahren müssen dargestellt werden, die Häufigkeit ist konkret zu benennen. Arbeitsmarktliche Eingliederungserfolge müssen erfasst werden.</p> <p>Es muss nachgewiesen werden, wie Evaluationsergebnisse und arbeitsmarktliche Ergebnisse für die ständige Verbesserung von Maßnahmekonzeption und -durchführung berücksichtigt werden.</p>	<p><b>Ergänzende ZAZAVplus-Anforderung</b></p> <p>→ Pflichtnachweise sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Darstellung einer systematischen Vorgehensweise zu dem/den Evaluationsverfahren im NEBG geförderten Bildungsbereich. Das/die Evaluationsverfahren muss/müssen mindestens Fortbildungsinhalte, Lehrkräfte und die Rahmenbedingungen, die durch die Einrichtung gestellt werden, berücksichtigen. Darüber hinaus muss beschrieben sein, wie Evaluationsergebnisse ausgewertet und genutzt werden. Die Darstellung muss dem Mindeststandard für Verfahrensbeschreibungen entsprechen, s. Seite 6. Es ist jedoch nicht verpflichtend, eine Verfahrensbeschreibung zur Evaluation vorzuhalten.</li> </ul>

## Inhaltliche Anforderungen

Ifd. Nr.	AZAV Anforderung	ZAZAVplus
		a) Dazugehörige (mitgeltende) Unterlagen zum Evaluationsverfahren (z. B. TN-Fragebögen)
21	<b>Art und Weise der kontinuierlichen Zusammenarbeit mit Dritten und deren ständigen Weiterentwicklung.</b>	Kein Nachweis erforderlich.
22	<b>Systematisches Beschwerdemanagement, einschließlich der Berücksichtigung regelmäßiger Befragungen der TN</b> Der Umgang mit Beschwerden muss geregelt und dokumentiert sein.	Der nötige Mindeststandard wird durch das AZAV-Zertifikat nachgewiesen.
23	<p><b>QM-System</b> Ergänzend zu den Punkten 4.1 - 4.9 muss das angewendete QM-System und dessen Dokumentation dargestellt werden. Das QM-System muss den „anerkannten Regeln der Technik“ entsprechen. Zugriff und Verteilung auf die QM-Dokumentation durch alle Mitarbeiter und Lehrkräfte sind ergänzend darzustellen. Stand der Technik bedeutet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualitätsmanagementhandbuch / Selbstreport</li> <li>- Organigramm</li> <li>- Qualitätspolitik und -ziele</li> <li>- Verantwortung der Leitung</li> <li>- Prozessorientierter Ansatz</li> <li>- Prozess der ständigen Verbesserung</li> <li>- Mitarbeiter- und Kundenorientierung</li> <li>- Liste der mitgeltenden Dokumente und Formblätter</li> <li>- Liste der dokumentierten Verfahren</li> <li>- Prozessbeschreibungen zu/-r               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Lenkung von Dokumenten und Daten</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Ergänzende ZAZAVplus-Anforderung</b></p> <p>Der nötige Mindeststandard des QM-Systems wird durch das AZAV-Zertifikat nachgewiesen. Um die Einbindung des NEBG geförderten Bildungsbereichs in das QM-System nachzuweisen müssen eingereicht werden:</p> <p>→ Pflichtnachweise sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Dokumentenliste, die eine Übersicht über alle qm-relevanten Dokumente bietet und die Angaben für die Dokumentenlenkung (→ Glossar) enthält.</li> <li>b) Dokumentenliste, die eine Übersicht über die qm-relevanten Aufzeichnungen (→ Glossar) bietet und die Angaben für deren Lenkung enthält.</li> <li>c) soweit zutreffend weitere geeignete Nachweise, z. B. Inhaltsverzeichnis QM- oder Organisations-Handbuch.</li> </ul>

## Inhaltliche Anforderungen

Ifd. Nr.	AZAV Anforderung	ZAZAVplus
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Lenkung von Aufzeichnungen</li> <li>○ Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen</li> <li>○ ggf. Beschaffung (insbesondere bei gewerblich-technisch orientierten Bildungsträgern)</li> </ul>	
24	<p><b>Vertragliche Vereinbarungen</b> Der Muster-TN-Vertrag muss den Anforderungen nach § 178 Nr. 5 des SGB III entsprechen.</p>	Der nötige Mindeststandard wird durch das AZAV-Zertifikat nachgewiesen.
25	<p><b>Maßnahmen für behinderte Menschen</b> Sollen Maßnahmen für behinderte Menschen angeboten werden, muss in den Abschnitten 1 - 5 beschrieben werden, wie die jeweiligen besonderen TN-Bedürfnisse berücksichtigt werden. Insbesondere im Hinblick auf Barrierefreiheit sowie Anpassungen der Lehr-Lernmethoden</p>	Kein Nachweis erforderlich.
26	<p><b>Erstzulassung</b> Liegen keine Daten/Erfahrungswerte aus der bisherigen Tätigkeit vor, muss in anderer geeigneter Weise dargestellt werden, wie die jeweilige Anforderung erfüllt werden kann.</p>	Kein Nachweis erforderlich.

## ZAZAVplus: Verfahrensregeln

### 1. Hinweise zum Verfahren

Das Zertifizierungsverfahren ZAZAVplus kann ausschließlich von Bildungsträgern mit einer gültigen AZAV-Zertifizierung (übergangsweise auch AZWV-Zertifizierung) beantragt werden. Die ZAZAVplus-Zertifizierung ist über die gesamte Laufzeit an eine erfolgreiche AZAV-Zertifizierung gekoppelt.

#### **Das Zertifizierungsverfahren und die Gültigkeitsdauer des ZAZAVplus-Zertifikats folgen dem Rhythmus des zugrunde liegenden AZAV-Verfahrens.**

Bei der Erstzertifizierung werden die Gültigkeitsdauer des Zertifikats und der Zeitraum bis zur ersten Überwachung so festgelegt, dass die AZAV- und die ZAZAVplus-Zertifizierung synchron laufen. Im Regelfall wird die maximale Gültigkeitsdauer von fünf Jahren daher bei der Erstzertifizierung nicht erreicht. Die folgende Tabelle veranschaulicht die Beziehung zwischen AZAV und ZAZAVplus:

<b>Jahr</b>	<b>AZAV</b>	<b>ZAZAVplus</b>
<b>2012</b>	<b>Erst- oder Rezertifizierung</b>	-
2013	Überwachungsprüfung	-
<b>2014</b>	<b>Überwachungsprüfung</b>	<b>Erstzertifizierung</b>
2015	Überwachungsprüfung	Überwachungsprüfung
2016	Überwachungsprüfung	Überwachungsprüfung
<b>2017</b>	<b>Rezertifizierung</b>	<b>Rezertifizierung</b>
2018	Überwachungsprüfung	Überwachungsprüfung
	usw.	usw.

Die Gültigkeit des ZAZAVplus-Zertifikates wird immer datiert auf das Enddatum des AZAV-Zertifikates plus 3 Monate. Jeder Bildungsträger hat dadurch einen hinreichenden Zeitpuffer, um nach dem Abschluss einer AZAV-Zertifizierung die ZAZAVplus-Zertifizierung anzuschließen.

Das Zertifizierungsverfahren ZAZAVplus beschränkt sich im Regelfall auf eine Dokumentenprüfung (Ausnahmen s. Kapitel „Vor-Ort-Audit“, Seite 18). Die Vor-Ort-Prüfung wird durch das jährliche AZAV-Audit abgedeckt. Die Berichte zu den örtlichen (Überwachungs-)Audits werden bei der ZAZAVplus-Prüfung berücksichtigt.

Die Prüfstelle kann, wenn erforderlich, mit der Prüfung (externe) Prüfer/-innen beauftragen. Ihre fachliche Qualifikation wird durch die Prüfstelle sichergestellt. Prüfer/-innen müssen von der zu begutachtenden Organisation unabhängig sein. Sie sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Bildungsträger können eine/-n Prüfer/-in begründet ablehnen.

Prüfergebnisse und Dokumentation der Prüfer/-innen werden durch die Prüfstelle gegengeprüft und freigegeben. Entscheidungen im ZAZAVplus-Verfahren obliegen ausschließlich der Prüfstelle.



# Zertifizierungsverfahren

---

## 2. Erstzertifizierung

Die Erstzertifizierung ist eine vertiefte Dokumentenprüfung. Die Prüfstelle bzw. der/die von ihr benannte Prüfer/-in prüft im ersten Schritt die Vollständigkeit und formale Richtigkeit der Unterlagen. Alle Nachweise müssen vom Bildungsträger so gekennzeichnet und geordnet werden, dass eine Zuordnung zu den ZAZAVplus-Anforderungen unmittelbar erkennbar ist. Sollten die eingereichten Unterlagen unvollständig, ungeordnet oder nicht gekennzeichnet sein, wird der Bildungsträger zur Nachbesserung aufgefordert.

**Seitens der Prüfstelle wird die Zusendung digitaler Dokumente bevorzugt. Die Zusendung von Print-Unterlagen ist jedoch möglich.**

Im zweiten Schritt erfolgt auf Basis der eingereichten Unterlagen eine Beurteilung, ob die inhaltlichen Anforderungen erfüllt sind. Die Ergebnisse der inhaltlichen Prüfung werden vom Prüfer/von der Prüferin dokumentiert. Werden Abweichungen zu den ZAZAVplus-Anforderungen festgestellt oder kann auf Basis der eingereichten Unterlagen keine klare Entscheidung getroffen werden, so wird der Bildungsträger zur Nachbesserung aufgefordert.

Pflichtnachweise, die der Bildungsträger für die Erstzertifizierung bei der Prüfstelle einreichen muss:

- Unterschriebener Antrag ZAZAVplus.
- Ausgefüllte „ZAZAVplus-Prüfdokumentation“ inklusive der dort genannten Pflichtnachweise.
- Gültiges AZAV-Zertifikat (übergangsweise ggf. das AZWV-Zertifikat)
- Auditbericht der Fachkundigen Stelle zur letzten AZAV-Erst- bzw. -Rezertifizierung
- Wenn zutreffend, Berichte zu den Überwachungsaudits der Fachkundigen Stelle, die zum aktuellen AZAV-Zertifizierungszyklus gehören.
- ggf. Unterlagen zu den Feststellungen der Fachkundigen Stelle

Nach dem erfolgreichen Abschluss des ZAZAVplus-Prüfverfahrens wird dem Bildungsträger der Bericht zur Dokumentenprüfung und das ZAZAVplus-Zertifikat zugesandt.

## 3. Nachbesserungen durch den Bildungsträger

Die Prüfstelle kann den Antragsteller zu Nachbesserungen auffordern. Er hat maximal zwei Versuche, die geforderten Nachbesserungen nachzuweisen.

Für die Nachbesserungen darf der Bildungsträger insgesamt eine Frist von drei Monaten nicht überschreiten. Werden danach weiterhin Mängel festgestellt, wird das Zertifizierungsverfahren beendet und es wird kein ZAZAVplus-Zertifikat vergeben.

Die Einrichtung hat die Möglichkeit, ein neues, kostenpflichtiges ZAZAVplus-Verfahren zu beantragen.

# Zertifizierungsverfahren

---

## 4. Vor-Ort-Audit

Ein Vor-Ort-Audit findet im Regelfall nicht statt. Es steht jedoch jeder Einrichtung frei, ein Vor-Ort-Audit zu beauftragen. Dies kann sinnvoll sein, um interne Entwicklungsprozesse zu fördern oder die Fachexpertise einer/eines unabhängigen Dritten einzuholen.

Außerdem steht es im Ermessen der Prüfstelle, ein Vor-Ort-Audit bei einer Einrichtung durchzuführen. Aus Sicht der Prüfstelle wird dies nötig sein, wenn trotz Nachbesserungen die Kundendokumentation keine sichere Einschätzung erlaubt, ob die Einrichtung die ZAZAVplus-Anforderungen erfüllt.

Für die Durchführung erstellt der Auditor/die Auditorin einen Auditplan, der Termin wird gemeinsam mit dem Bildungsträger abgestimmt. Der Auditplan weist den Zeitplan, die zu auditierenden Standorte und thematische Schwerpunkte aus. Der Bildungsträger erhält den Auditplan möglichst frühzeitig, spätestens jedoch 14 Tage vor dem Audit.

Der Auditor/die Auditorin führt auf Basis des Auditplans bei der Einrichtung das Audit durch. Dies schließt ggf. eine Befragung von Mitarbeiter/-innen am Arbeitsplatz, von Teilnehmer/-innen der Qualifizierungsmaßnahme sowie die Einsicht in weitere Dokumente, Aufzeichnungen etc. ein.

Im Audit erkannte Feststellungen werden schriftlich dokumentiert, der Bildungsträger erhält eine Kopie. Sind ggf. Korrekturmaßnahmen einzuleiten, so werden diese mit dem Auditor/der Auditorin abgestimmt.

Der Auditor/die Auditorin protokolliert das Audit. Dieser Auditbericht schließt mit einer Empfehlung des Auditors/der Auditorin zur Entscheidung über die Vergabe des ZAZAVplus-Zertifikats ab. Der Bildungsträger erhält den Bericht zur Kenntnis.

Für das Vor-Ort-Audit werden der Einrichtung zusätzlich Kosten in Höhe der „normalen“ Prüfkosten zuzüglich eines Personentags und der anfallenden Reisekosten in Rechnung gestellt.

## 5. Überwachungsprüfung

Überwachungen werden jährlich durchgeführt. Innerhalb eines Monats nach dem Abschluss des AZAV-(Überwachungs-)Audits müssen die unten genannten Dokumente bei der Prüfstelle eingereicht werden. Der Prüfstelle obliegen die Terminüberwachung und die rechtzeitige Organisation der Überwachungsprüfung. In der Regel wird die Überwachung durch denselben Prüfer/dieselbe Prüferin durchgeführt, der/die bereits auch die Zertifizierungsprüfung durchgeführt hat.

Für Bildungsträger bedeutet eine Überwachung, dass alle Feststellungen aus der vorherigen Prüfung im Fokus stehen. Darüber hinaus berichtet der Bildungsträger über Änderungen und Verbesserungsmaßnahmen und reicht mindestens die folgenden Dokumente ein:

- Aktualisierte ZAZAVplus-Prüfdokumentation (Falls zutreffend ist der Hinweis „Keine Änderung zum Vorjahr“ ausreichend.)
- Berichte interner Audits, die einen Bezug zum NEBG-Bildungsbereich besitzen
- aktuelle Managementbewertung
- soweit zutreffend Nachweise zu Feststellungen aus der vorherigen Prüfung
- Bericht zum aktuellen Überwachungsaudit der Fachkundigen Stelle
- ggf. Unterlagen zu den Feststellungen der Fachkundigen Stelle

## Zertifizierungsverfahren

---

Der Bildungsträger hat bei der Überwachungsprüfung die gleichen Möglichkeiten zur Nachbesserung wie bei der Erstzertifizierung. Diese werden im Kapitel „Nachbesserungen durch den Bildungsträger“, Seite 17 beschrieben.

Können die Mängel trotz Nachbesserungen nicht behoben werden, entfallen die Voraussetzungen für die Verwendung des Zertifikats ZAZAVplus (s. unten).

### **6. Rezertifizierung**

Die Rezertifizierung entspricht im Ablauf der Erstzertifizierung. Mit der Rezertifizierung startet der neue Zertifizierungszyklus. Dieser Zyklus hat eine Regeldauer von fünf Jahren, analog zur AZAV-Zertifizierung.

### **7. Verwendung des Zertifikats ZAZAVplus**

Jedes ZAZAVplus-Zertifikat hat eine Gültigkeitsdauer von maximal fünf Jahren ab. Die Gültigkeit des ZAZAVplus-Zertifikates wird immer datiert auf das Enddatum des AZAV-Zertifikates plus 3 Monate (vgl. Hinweise zum Verfahren, Seite 16).

Das Zertifikat ist mit einer eindeutigen Registriernummer versehen und von der Leitung der Prüfstelle unterschrieben. Das Zertifikat bleibt Eigentum der Prüfstelle. Es wird dem Bildungsträger auf dem Postweg zugesandt.

Das Zertifikat darf vom Bildungsträger für Werbezwecke genutzt werden. Bei der Benutzung des Zertifikats müssen die Registriernummer und die Prüfstelle erkennbar sein.

Wird das Zertifikat durch die Prüfstelle widerrufen, verliert der Bildungsträger das Recht auf Nutzung. Es erlischt automatisch mit Ablauf des Gültigkeitsdatums.

### **8. Ablehnung des Antrags**

Der Antrag wird abgelehnt, wenn...

... durch die Prüfung festgestellt wird, dass der Bildungsträger die ZAZAVplus-Anforderungen nicht erfüllt.

... die geforderten Nachbesserungen vom Bildungsträger nicht oder nicht fristgerecht eingereicht werden (s. Kapitel „Nachbesserungen durch den Bildungsträger“, Seite 17).

### **9. Wegfall der Voraussetzungen für die Vergabe und Verwendung des Zertifikats ZAZAVplus**

Die Berechtigung, das Zertifikat zu verwenden entfällt, wenn...

... die AZAV-Zertifizierung während der Laufzeit des ZAZAVplus-Zertifikats nicht aufrechterhalten wird.

... es auf Grund unzutreffender Angaben des Bildungsträgers vergeben wurde (z. B. keine gültige AZAV-Zertifizierung durch eine anerkannte Fachkundige Stelle besteht).

... das Zertifikat missbräuchlich verwendet wird.

... der Bildungsträger Überwachungs- oder Rezertifizierungsprüfungen nicht im erforderlichen Umfang durchführen lässt.

# Zertifizierungsverfahren

---

...im Rahmen der Überwachung Mängel festgestellt werden, die nicht innerhalb der Nachbesserungsfrist behoben werden.

## **10. Information durch die Prüfstelle**

Jeder Bildungsträger, der die Voraussetzungen für die Vergabe des ZAZAVplus-Zertifikats nach Feststellungen der Prüfstelle nicht oder nicht mehr erfüllt, erhält Gelegenheit, sich innerhalb von 30 Tagen zu äußern. Nach Eingang der Stellungnahme bzw. nach Ablauf der Frist entscheidet die Prüfstelle über das weitere Vorgehen.

Danach wird er ggf. darauf hingewiesen, dass er zur Verwendung des Zertifikats nicht mehr berechtigt ist und dass er das Dokument vernichten muss.

Die Prüfstelle für die Anerkennung der Einrichtungen nach dem Niedersächsischen Erwachsenenbildungsgesetz wird über den Entzug oder eine Aussetzung des ZAZAVplus-Zertifikates informiert.

## **11. Aufbewahrung der Unterlagen**

Die Prüfungsunterlagen werden in der Prüfstelle entsprechend der gesetzlichen Regelungen aufbewahrt, mindestens jedoch für zwei Verfahrenszyklen. Der Bildungsträger hat das Recht, seine vollständigen Unterlagen einzusehen.

## **12. Kosten der Zertifizierung**

Nach der Antragsstellung erhält die Einrichtung per E-Mail ein verbindliches Angebot, das die Leistungen und Kosten für einen Zertifizierungszyklus ausweist.

Ein aktuelles Preisverzeichnis ist im Internet veröffentlicht: [www.aewb-nds.de/ZAZAVplus](http://www.aewb-nds.de/ZAZAVplus)

Das Zertifizierungsverfahren beginnt erst, nachdem der fällige Betrag auf das Konto der Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung eingegangen ist.

Bankverbindung:

Sparkasse Hannover

BLZ: 250 501 80

Konto-Nr. 900 294 612

IBAN: DE77250501800900294612

BIC: SPKHDE2HXXX

Verwendungszweck: ZAZAVplus

# Zertifizierungsverfahren

## ZAZAVplus: Der Zertifizierungszyklus im Überblick

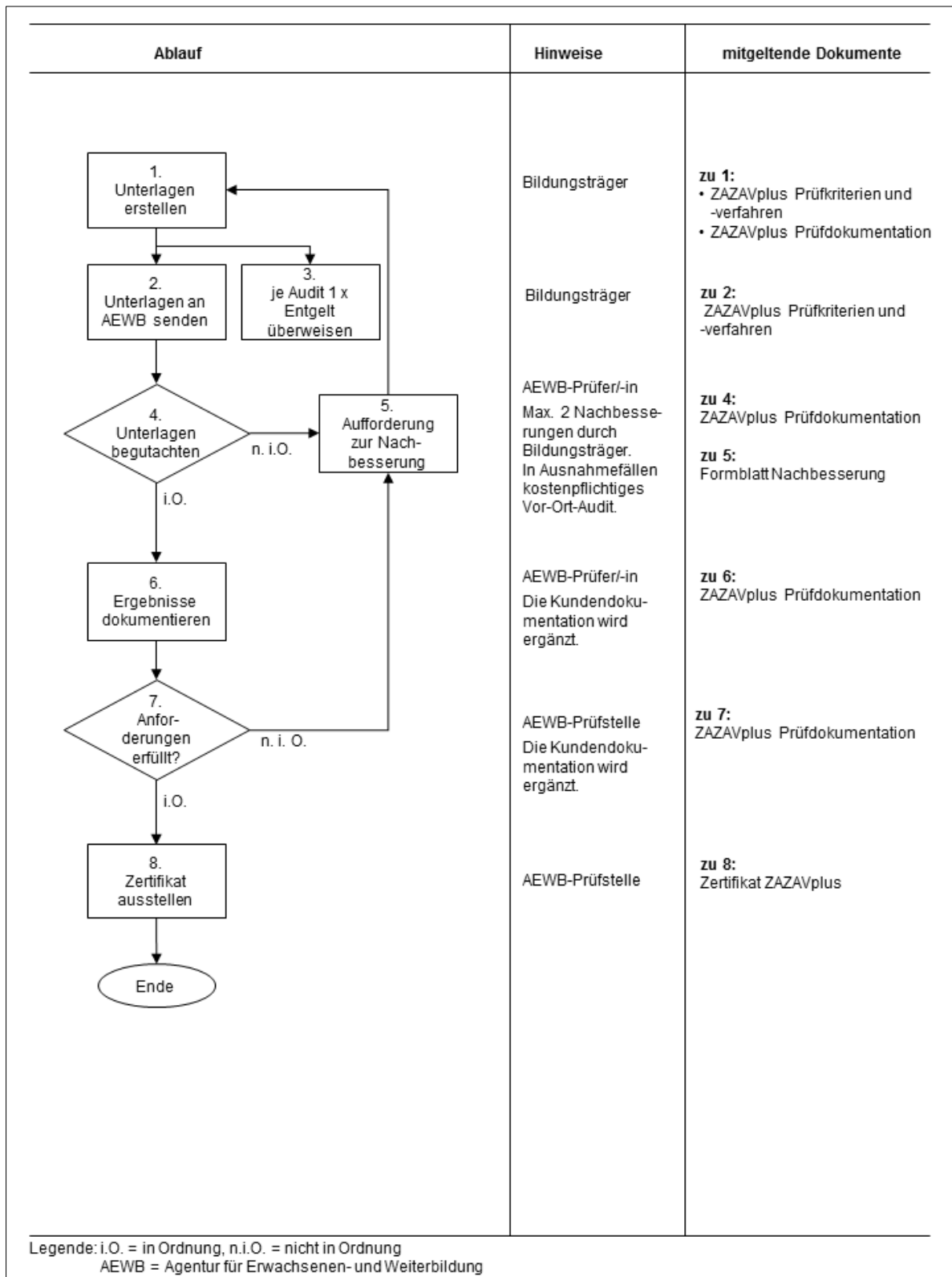
Das folgende Diagramm veranschaulicht einen vollständigen Zertifizierungszyklus von maximal 5 Jahren.

Ablauf	Hinweise	mitgeltende Dokumente
1. Vorgespräch		<b>zu 1.</b> Leitfaden Vorgespräch
2. Verbindliches Angebot (Kosten und Leistungen)	AEWB	<b>zu 2.</b> • Musterschreiben „Kundenangebot“ • gültiges Preisverzeichnis
3. Rückantwort, Annahme des Angebotes	Bildungsträger	
4. Erstantrag und Unterlagen erstellen	Bildungsträger	<b>zu 4.</b> • ZAZAVplus Prüfkriterien und -verfahren • ZAZAVplus Prüfdokumentation
5. Dokumentenprüfung und Bericht für Erstzertifizierung	AEWB-Prüfer/-in	<b>zu 5.</b> • ZAZAVplus Prüfdokumentation Formblatt Nachbesserung
6. Beurteilung und Entscheidung	AEWB	<b>zu 6.</b> ZAZAVplus Prüfdokumentation
7. Zertifikat ausstellen	AEWB Das AZAVplus Zertifikat ist an die Gültigkeit des zugrunde liegenden AZAV-Zertifikats gekoppelt.	<b>zu 7.</b> Zertifikat ZAZAVplus
8. Jährliches Überwachungsprüfung (analog zum Rhythmus der AZAV-Zertifizierung)		<b>zu 8.</b> ZAZAVplus Prüfkriterien und -verfahren, Kapitel „Überwachungsprüfung“
9. Rezertifizierung analog zur Erstzertifizierung		

Legende: i.O. = in Ordnung, n.i.O. = nicht in Ordnung  
AEWB = Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung

# Zertifizierungsverfahren

## ZAZAVplus: Die Erstzertifizierung im Überblick



## Glossar

### **Arbeitsanweisung**

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

### **Aufzeichnung**

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

### **Dokument**

Allgemein: Information und ihr Trägermedium.

Im engeren Sinne „Qualitätsdokument“: Vorgabedokument, „so soll es sein“ (z. B. Leitbild, Dienstweisungen, Gebrauchsanleitungen)

### **Dokumentenlenkung**

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

### **Prozessbeschreibung**

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

### **Verfahrensbeschreibung**

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