



CERTQUA

Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung  
und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen  
in der Beruflichen Bildung mbH

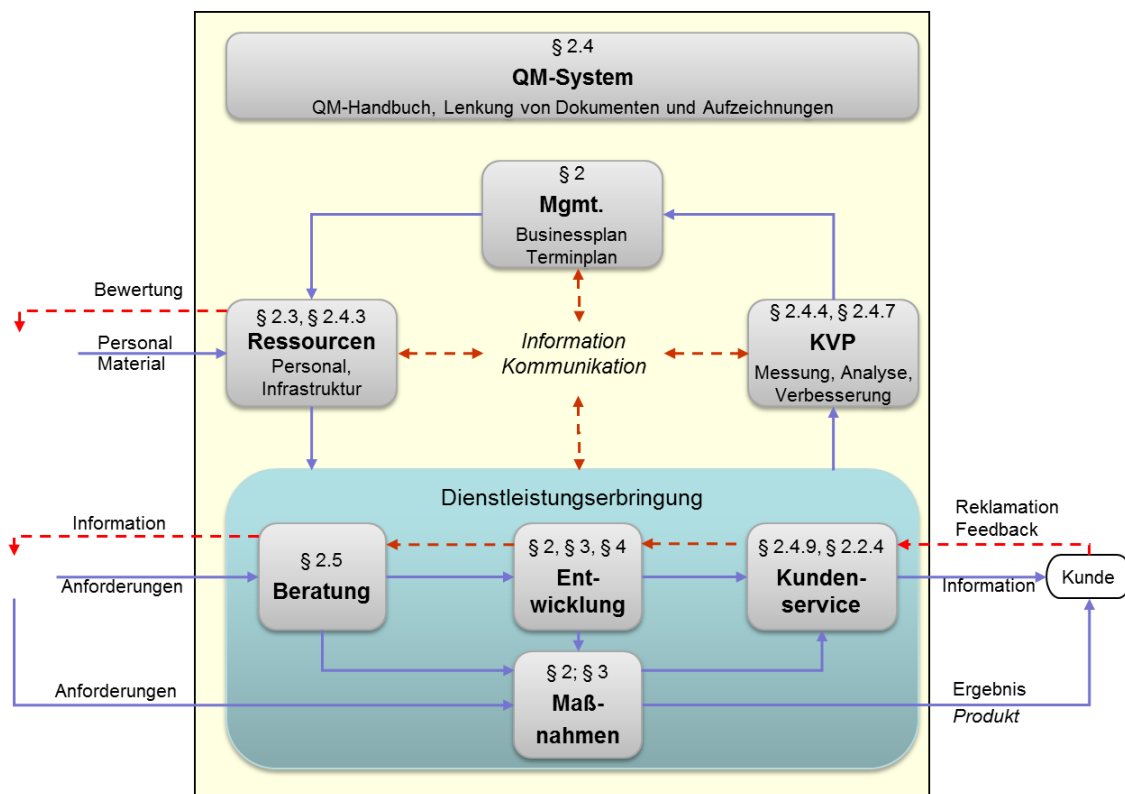
# Auditbericht

## AZAV

### 3. Trägerüberwachung

Hamburger Institut für Berufliche Bildung

Kundennummer: 18321





CERTQUA

Kundenorganisation: Hamburger Institut für Berufliche Bildung  
Adresse: Hamburger Straße 131 , 22083 Hamburg  
Beauftragter der Leitung: Carmen Szkolaja, Ralph Schneithorst  
Auditkriterien: Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung  
AZAV  
Empfehlungen des Anerkennungsbeirats zur AZWV (23.05.2011)  
Empfehlungen des Beirats nach § 182 SGB III in der jeweils  
aktuellen Version  
Geprüfte Dokumente: Trägerantrag sowie entsprechende Zusatzanträge  
Auditdatum: 15.05 - 17.05.2017  
Auditor: Dieter Quade  
Co-AuditorIn: xxxxx  
Weitere Begleitpersonen: xxxxx

Datum, Unterschrift Auditor

20.05.2017



## Inhaltsverzeichnis

<b><u>Bewertung von Feststellungen</u></b>	<b>4</b>
<b><u>1. Unternehmens- und Auditdaten allgemein</u></b>	<b>5</b>
<b><u>2. Allgemeines</u></b>	<b>6</b>
<b><u>3. Zusammenfassung</u></b>	<b>7</b>
<b><u>4. Managementprozesse</u></b>	<b>8</b>
<b><u>5. Dienstleistungsprozesse</u></b>	<b>10</b>
<b><u>6. Unterstützungsprozesse</u></b>	<b>11</b>
<b><u>7. Verbesserungsprozesse</u></b>	<b>12</b>
<b><u>8. Maßnahmenprüfung vor Ort</u></b>	<b>13</b>

Im weiteren Bericht wird bei vielen Bezeichnungen die männliche Form gewählt. Dies bedeutet keine Diskriminierung weiblicher Stelleninhaber, sondern dient lediglich der Vereinfachung. Diese Bezeichnungen beziehen sich jeweils auf weibliche und männliche Stelleninhaber.

## Bewertung von Feststellungen

### Hauptabweichung (A):

- Die Anforderungen der Bezugsnorm sind nicht nachweisbar bzw. nicht geeignet umgesetzt.
- Es müssen umfangreiche Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden.
- Die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen muss in einem Nachaudit überprüft werden. Dies gilt für alle Auditarten.

### Abweichung (B):

- Die Anforderungen der Bezugsnorm sind größtenteils nachweisbar und wirksam umgesetzt.
- Eine Abweichung tritt jedoch systematisch auf.
- Es müssen geeignete Korrekturmaßnahmen vor der Zertifikatserteilung durchgeführt werden. Im Überwachungsaudit ist durch den Auditor eine angemessene Frist zur Behebung der Abweichung (B) festzulegen. Die normgerechte Behebung der Abweichung wird vom Auditor an CERTQUA zurückgemeldet und ist im nächstfolgenden Auditbericht zu dokumentieren.

### Einzelabweichung (C):

- Die Anforderungen der Bezugsnorm sind nachweisbar und wirksam umgesetzt.
- Es handelt sich um einen Einzelfehler.
- Es müssen geeignete Korrekturmaßnahmen bis zum Folgeaudit durchgeführt werden. Die Behebung der Einzelabweichung (C) ist im Folgeaudit zu prüfen. Die normgerechte Behebung der Einzelabweichung ist im Auditbericht zu dokumentieren.



### 1. Unternehmens- und Auditdaten allgemein

Anzahl Standorte	35
Interviewpartner	Siehe Auditunterlagen
Fachbereiche	
Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung (§ 45 Abs. 1 S. 1 Nr. 1-5 SGB III)	1 <input type="checkbox"/>
Ausschließlich erfolgsbezogen vergütete Arbeitsvermittlung in versicherungspflichtige Beschäftigung (§ 45 Abs. 4 S. 3 Nr. 2 SGB III)	2 <input type="checkbox"/>
Maßnahmen der Berufswahl und Berufsausbildung (3. Kap. 3. Abschn. SGB III)	3 <input type="checkbox"/>
Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung (3. Kap. 4. Abschn. SGB III)	4 <input checked="" type="checkbox"/>
Transferleistungen (§§ 110 und 111 SGB III)	5 <input type="checkbox"/>
Maßnahmen zur Teilhabe behinderter Menschen am Arbeitsleben (3. Kap. 7. Abschn. SGB III)	6 <input type="checkbox"/>

## 2. Allgemeines

Das Hamburger Institut für Berufliche Bildung (HIBB), - im Weiteren als Kundin bezeichnet - hat den Antrag auf Trägerzulassung nach der AZAV mit Stand vom 29.04.2014 bei der Certqua GmbH, Bonn, vorgelegt und die fachkundige Stelle beauftragt, das Zertifizierungsverfahren einzuleiten. Die Dokumentenprüfung erfolgte am 05.06.2014.

Das Audit zur Trägerzulassung fand am 10. / 11. 06.2014 in der HIBB-Zentrale, Hamburg, Hamburger Straße 131, sowie statt.

Das erste Überwachungsaudit folgte am 01.- 03.06.2015. Auditiert wurde die HIBB-Zentrale und vier Standorte. Das zweite Überwachungsaudit wurde in der Zeit vom 13.-15.06.2016 durchgeführt. Überprüft wurden die HIBB-Zentrale und vier weitere Standorte. Das dritte folgte in der Zeit vom 15. – 17. 05.2017. Überprüft wurden die HIBB-Zentrale und vier weitere Standorte

Die Kundin hat folgenden Geltungsbereich angegeben:

FB 4: Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung

Im Überwachungsaudit galt es festzustellen, inwieweit die in der Rechtsverordnung AZAV gestellten Anforderungen für die Erteilung der Trägerzulassung der Certqua-Zertifikate erfüllt werden. Dabei wurde die Konformität der Arbeitsabläufe mit den Forderungen der Bezugsnorm und den Beschreibungen des Qualitätsmanagementsystems stichprobenartig überprüft. Die Umsetzung konnte glaubhaft nachgewiesen und mit diversen Dokumenten, Aufzeichnungen und Formularen belegt werden (Liste der eingesehenen Dokumente und Aufzeichnungen -LDA-).

### 3. Zusammenfassung

Zusammengefasst sind hier die Auditergebnisse schriftlich dargelegt, die ebenfalls Inhalt der Abschlussbesprechung waren. Auf den Stichprobencharakter des Audits wurde hingewiesen.

#### **Das durchgeführte Audit hatte folgende Punkte zur Zielsetzung**

- Überprüfung der Konformität des Managementsystems des Kunden oder von Teilen dieses Managementsystems mit den unten aufgeführten Auditkriterien;
- Beurteilung der Fähigkeit des Managementsystems, die Erfüllung der geltenden gesetzlichen, behördlichen und vertraglichen Anforderungen durch die Kundenorganisation sicherzustellen;
- Beurteilung der Wirksamkeit des Managementsystems in Bezug auf die Sicherstellung, dass die Kundenorganisation dauerhaft ihre festgelegten Ziele erfüllt und
- falls anwendbar, die Nennung von Bereichen für mögliche Verbesserungen des Managementsystems.

#### **Auditergebnis:**

Die Anforderungen im beantragten Fachbereich 04 der AZAV werden von der Kundin erfüllt. Im Laufe der Interviews wurden 54 Dokumente und Aufzeichnungen eingesehen. Die Wirksamkeit der Angaben konnte mehrfach nachgewiesen werden.

Das hauseigene Qualitätsmanagementsystem der HIBB-Zentrale orientiert sich an dem QMS „QZE“ und ist am 17.10.2013 erstellt worden. Die auditierten Schulen orientieren sich mehrheitlich am QZE bzw. QZE– System. Das Wissen um die Regelungen der AZAV war bei allen Interviewpartnern vorhanden. Im Audit war die Identifikation aller Gesprächspartner mit dem QM-System erkennbar. Ungeachtet dessen, muss das QM-System weiter entwickelt werden.

Die Einzelabweichung der Kategorie C aus dem Vorjahr wurde norm- und verordnungskonform bearbeitet.

Vier Maßnahmen wurden im Rahmen des Überwachungsaudit geprüft. Überprüfungen des AMDL fanden bisher nicht statt.

Der Unterzeichner bestätigt, dass die Anforderungen des auf dem Deckblatt benannten Regelwerks umgesetzt werden und empfiehlt dem Zertifizierungsausschuss der Certqua GmbH die Aufrechterhaltung des Zertifikats nach der Bezugsnorm AZAV.

#### **Zeichennutzung:**

Bezüglich der Zeichennutzung wurde darauf hingewiesen, wie das CERTQUA-Zeichen auf Briefpapier, Flyern etc. zu verwenden ist.



## 4. Managementprozesse

AZAV § 2 (1) 1-3; § 2 (4) 1,2,4; § 2 (5); § 178 (5) SGBIII; § 181 (1) SGBIII

---

### • Allgemeines/Positive Aspekte:

Die Organisationsentwicklung der Zentrale im Hamburger Institut für Berufliche Bildung (HIBB) mit der Optimierung ihrer Strukturen und Abläufe an den berufsbildenden Schulen ist umgesetzt. Im Bereich der AZAV fährt das HIBB eine subsidiäre Politik. WeGebAu Maßnahmen und spezielle anforderungsorientierte Ausbildungs- und Weiterbildungsgänge bilden zurzeit den Schwerpunkt. Qualitätspolitik und Qualitätsziele sind formuliert.

Das implementierte QM-System zeigt eine nachvollziehbare Entfaltung. In mehreren Interviews war eine Kundenorientierung bei der Erbringung der Dienstleistung erkennbar. Die Kundin steht in den von ihr betreuten Regionen mit den vor Ort ansässigen Betrieben in engem Kontakt. So ist sichergestellt, dass in der Einrichtung die betrieblichen Anforderungen in den zu betreuenden Regionen jederzeit aktuell und vor allem bedarfsorientiert sind. Das eingeführte Qualitätsmanagementsystem der Einrichtung beinhaltet ein kundenorientiertes Leitbild. Die einzelnen Schulen verfügen ebenfalls über eigene Leitbilder (Qualitätsleitbilder). Die Schulentwicklungs- und Qualitätsziele sind aus der Schulpolitik abgeleitet und im QMH dargelegt. Sie werden schwerpunktmäßig an den Kundenbedürfnissen sowie den aktuellen Entwicklungen des organisationsinternen und wirtschaftlichen Umfeldes ausgerichtet. Die Zielerreichung wird durch die Kundin im Rahmen der Managementbewertung jährlich bewertet und auch im internen Audit (LDA-Nr.: 005, 026) geprüft.

Interne Kommunikation der Kundin findet auf verschiedenen Ebenen angemessen statt und wird durch regelmäßige Besprechungen sichergestellt (LDA-Nr.:004, 027).

Die fachliche und wo erforderlich auch die pädagogische Eignung der Leitung und deren Mitarbeiter - soweit im Audit geprüft - entsprechen den Anforderungen des Angebotes der Bildungseinrichtung und lassen eine erfolgreiche Arbeit in allen Abteilungen/Bereichen erwarten. Qualifikations- und Weiterbildungsnachweise konnten eingesehen werden. Die Bedarfserfassung zur Fort- und Weiterbildung des Personals erfolgt personenbezogen durch die Geschäftsleitung / Schulleitung/Fortbildungsbeauftragten. Weiterbildungsnachweise werden geführt.

In der Bildungseinrichtung werden jährlich Investitionspläne aufgestellt und deren Umsetzung, soweit es die finanziellen Mittel erlauben, fortgeschrieben und aktualisiert. Die Einrichtung und Gestaltung der Unterrichtsräume/Arbeitsstätten an den auditierten Standorten sind überprüft worden.





**Positive Aspekte:**

- sehr professionelle Arbeit des AZAV – Teams der HIBB-Zentrale
- Sehr gute interne und externe Vernetzung mit Gremien und Ausschüssen
- Die Regelung zur bedarfsgerechten Weiterbildung des Kollegiums ist vorbildlich
- Ziel und Leistungsvereinbarungen sind im Institut gut verankert und werden ständig aktualisiert (Kennzahlensystem)
- Das Qualitätsmanagementhandbuch ist allen Mitarbeitern zugänglich und wird systematisch weiter entwickelt
- Die gute Struktur des digitalen Wissensmanagement wird von den Mitarbeitern nahezu vollständig genutzt.
- Soll – Ist Vergleich mit Excel - Komponente ist ein gutes Steuerungsinstrument
- Fusionsabläufe sind professionell organisiert
- Qualitätssystem QZE gut bis sehr gut entwickelt
- Qualitätsmanagementsystem der Zentrale QZE hat sich positiv weiterentwickelt.
- Teilweise sehr gute Infrastruktur durch Neubauten bzw. Umbauten

**• Festgestellte Abweichungen:**

Keine

**• Verbesserungspotential:**

Der Soll – Ist Vergleich (Managementbewertung) sollte SMART formuliert werden  
Risikomanagement sollte von den Schulen in den Soll – Ist Vergleich (soweit noch nicht geschehen) aufgenommen werden



## 5. Dienstleistungsprozesse

AZAV § 2 (1) 4; § 2 (2) 1-3; § 2 (4) 3,5-8; § 2 (5); § 2 (7); § 3 (1) 1,2,5,6; § 4 (1); § 4 (2)

---

### • Allgemeines/Positive Aspekte:

Die Prozesse zur Dienstleistungsrealisierung sind in der QM-Dokumentation beschrieben. Die eingesehenen Unterlagen bilden die einzelnen Prozesse angemessen, anforderungsgerecht und normkonform ab. Das Vorgehen bei der Ermittlung von Kundenanforderungen und bei der Prüfung von Verträgen war Gegenstand mehrerer Interviews.

Die Arbeit der Bildungseinrichtung ist normkonform beschrieben. Im Rahmen des Audits stellte die zu erbringende Dienstleistung einen Schwerpunkt dar. Grundlage in den verschiedenen Schulen waren die jeweiligen Prozessbeschreibungen. Von der Planung über die Durchführung bis zur Evaluierung konnten die qualitätsrelevanten Prozesse nachgewiesen werden.

Methoden zur Förderung individueller Lernprozesse am Lernplatz sind festgelegt und werden zum Teil schon sehr professionell umgesetzt. Die Teilnehmerpräsenz wird dokumentiert. Klassenbücher werden geführt.

Im Audit wurde kein Vorgang ermittelt, bei dem das Eigentum eines externen Kunden hätte gesondert gelenkt werden müssen. Die Daten der Teilnehmer werden wie externe Daten nach den Grundsätzen des Datenschutzes behandelt. Ein jährlicher Datenschutzbericht wird erstellt.

### Positive Aspekte

- Lernlandkarte zur systematischen Erfassung der individuellen Betreuung
- Coachingkonzept
- Sehr gute Pflegeausstattung mit räumlicher Laborstruktur
- Aufbau von Flüchtlingsklassen
- Tablett-Klasse
- Teilweise sehr professioneller Aufbau von Kompetenzrastern für differenzierte Lerninhalte zur Umsetzung des individuellen Lernens
- SKIL – Selbstgesteuertes, kompetenzorientiertes, individuelles Lernen, Veränderung der Lernkultur
- Individualisierungsbeauftragte
- Digitale Kummerkästen
- Kollegiale Fallberatung

### • Festgestellte Abweichungen:

Keine

### • Verbesserungspotential:

Individualisiertes Lernen weiter entwickeln und möglichst auf alle Bereiche übertragen



## 6. Unterstützungsprozesse

AZAV § 2 (1) 1,3,1; § 2 (3) 1-3; § 2 (4) 2,3; § 2 (5); § 3 (2)-(4)

---

### • **Allgemeines/Positive Aspekte:**

Die Wertschöpfungsprozesse der berufsbildenden Schulen werden zum einen vom Mutterhaus (HIBB-Zentrale) und zum andern durch eigenen Support unterstützt. Die Unterstützung erfolgt im Wesentlichen aus dem Verwaltungsbereich, aber auch den Abteilungen / Bereichen heraus.

Fragen des Gesundheitsschutzes, der Arbeitssicherheit werden zentral und extern (Behörde für Schule und Berufsbildung) geregelt. Ein professionell ausgearbeiteter Leitfaden steht allen Schulen zur Verfügung. Sicherheitsbeauftragte und Ersthelfer sind an den Schulen nachweisbar vorhanden. Sicherheitsbegehungen werden durchgeführt.

Die verwaltungstechnischen Abläufe werden kontinuierlich überprüft und wo erforderlich verbessert. Das eingesetzte Lehrpersonal sowie das erforderliche Fach- und Führungspersonal sind anforderungsgerecht qualifiziert. Stichprobenartig wurden Qualifizierungsnachweise in der Zentrale eingesehen. Ein Fortbildungskonzept für Mitarbeiter liegt vor. Die Gestaltung und Umsetzung wird von Fortbildungsbeauftragten gemanagt. Konzepte zur Einführung neuer Lehrkräfte liegen vor.

### • **Festgestellte Abweichungen:**

Keine

### • **Verbesserungspotential:**

Zurzeit im Bereich von AZAV relevanten Maßnahmen nicht erkennbar.



## 7. Verbesserungsprozesse

AZAV § 2 (2) 3,4; § 2 (3) 3; § 2 (4) 2,4,7,8,9

---

### • Allgemeines/Positive Aspekte:

Die Einrichtung kann die Kundenzufriedenheit über ein Evaluationsprogramm ermitteln. Entsprechende Nachweise wurden im Audit erbracht.

Interne Audits sowie das Management-Review (Qualitätsberichte) finden regelmäßig statt und dienen der Überprüfung der Funktionsweise des Unternehmens. Alle Aufzeichnungen, die im Dienstleistungsprozess relevant sind, unterliegen einer permanenten Überprüfung durch die Qualitätsfachleute des Instituts und den jeweiligen Schulen. Dabei orientieren sie sich nicht nur an verwaltungstechnischen und gesetzliche Vorgaben / Regeln, sondern betrachten auch die tägliche Arbeit vor Ort mit seinen vielen kleinen Prozessen kritisch und beziehen diese in die Überwachung mit ein. Damit wird die Forderung der Bezugsnorm voll erfüllt.

Die kontinuierliche Verbesserung des bestehenden QMS ist im Handbuch beschrieben und wird umgesetzt. Prozesse des Beschwerdemanagements sowie der Einleitung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen sind in der Dokumentation der Kundin dargelegt, sollte jedoch teilweise aktiver mit den Kunden kommuniziert werden.

### Positive Aspekte:

- Kollegiales Feedbackkultur
- Flexibles digitales Evaluationssystem

### • Festgestellte Abweichungen:

Keine

### • Verbesserungspotential:

Evaluationsmethoden adressatengerecht entwickeln, bzw. weiter entwickeln  
Feedbackfragen nutzenorientiert formulieren



## 8. Maßnahmenprüfung vor Ort

---

Folgende Maßnahmen wurden im Rahmen des Audits vor Ort geprüft:

- **Staatlich anerkannte Sozialpädagogische Assistenz 2015M100150-10003**
- **Staatlich anerkannte Sozialpädagogische Assistenz 2016M101544-10002**
- **Staatlich anerkannte Erzieher/-in 2016M101544-10001**
- **Staatlich anerkannte Altenpflege 2015M100150-10005**

Einzelheiten hierzu sind der Checkliste Maßnahmenprüfung vor Ort zu entnehmen.