

eduQua:2021

# Reglement Zertifizierungs- verfahren



# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einführung</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Zuständigkeiten</b>	<b>4</b>
2.1	Träger der Norm	4
2.2	Schweizerische Akkreditierungsstelle	5
2.3	Akkreditierte Zertifizierungsstellen	5
2.4	Auditorinnen und Auditoren der Zertifizierungsstellen	5
2.5	Involviertes Personal der Zertifizierungsstellen	7
<b>3</b>	<b>Zertifizierungsablauf</b>	<b>7</b>
3.1	Anforderungen	7
3.2	Voraussetzungen	8
3.3	Zertifizierbare Einheiten	8
3.4	Die Phasen im Zertifizierungsablauf	10
3.4.1	Selbstevaluation zum Erfüllungsgrad der eduQua-Anforderungen	10
3.4.2	Optionales Voraudit	12
3.4.3	Zertifizierungsaudit	12
3.4.4	Zwischenaudits	13
3.4.5	Ablauf der Erstzertifizierung oder Rezertifizierung	14
3.4.6	Ablauf der Zwischenaudits	16
3.5	Auditberichte und Zertifizierungsentscheide	18
3.6	Rezertifizierung	20
3.7	Aussetzung der Zertifizierung	20
3.8	Entzug der Zertifizierung	21
3.9	Rekurse und Beschwerden der Weiterbildungsinstitutionen	21
<b>4</b>	<b>Umgang mit Beschwerden von Teilnehmenden und Interessensgruppen</b>	<b>22</b>
<b>5</b>	<b>Aufwand und Gebühren</b>	<b>23</b>
5.1	Bestimmung des Zertifizierungsverfahrens und der Auditarten	23
5.2	Aufwandabschätzung für eine dreijährige Zertifizierungsperiode	24
5.2.1	Übersicht über die Auditzeiten nach Verfahren	25
5.2.2	Vorgaben für die Berechnung der Auditzeiten	25
5.3	Zertifizierungskosten und Gebühren	26
<b>6</b>	<b>eduQua-Qualitätslabel</b>	<b>28</b>
6.1.	Verwendung	28
6.2.	Nutzungsgrundlagen	28
6.3.	Darstellung	28
6.4	Verlust des Rechts auf Führung des eduQua-Logos	29
<b>7</b>	<b>Inkraftsetzung und Revision</b>	<b>30</b>
7.1	Inkraftsetzung	30
7.2	Revision	30

# 1 Einführung

Mit dem eduQua-Label werden Weiterbildungsinstitutionen ausgezeichnet, welche die Prinzipien und Anforderungen der Qualitätsnorm eduQua:2021 erfüllen.

Mit der Zertifizierung verpflichten sich die Weiterbildungsinstitutionen, die Erfüllung interner und externer Vorgaben, Vereinbarungen und Versprechen auf der Ebene der Organisation, der Weiterbildungsangebote und der Lernprozesse kontinuierlich zu evaluieren sowie erkannte Entwicklungspotenziale umzusetzen.

Im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens gewinnen und erhalten die Weiterbildungsinstitutionen Anstösse und Rückmeldungen zum eigenen Qualitätsmanagement. Sie setzen sich in der Selbstevaluation fundiert mit ihren Bildungs-, Führungs- und Kommunikationsprozessen sowie ihren Bildungsangeboten und den Kundenbedürfnissen auseinander und erkennen dabei Chancen und Möglichkeiten für ihre interne Entwicklung. Dabei soll die Selbstevaluation nicht eine Momentaufnahme sein, sondern als Führungsinstrument dienen.

Das eduQua-Label verschafft einer zertifizierten Weiterbildungsinstitution Vorteile auf dem Markt. Die Zertifizierung wirkt sich positiv auf die Qualität der Weiterbildungsinstitution als Ganzes aus und verbessert deren Glaubwürdigkeit gegenüber Kundinnen und Kunden. Auch gegenüber Behörden ist die Zertifizierung von Vorteil. In vielen Kantonen ist ein gültiges Qualitätsmanagementsystem Voraussetzung dafür, dass Weiterbildungsinstitutionen öffentliche Gelder beziehen können. Das eduQua-Zertifikat gilt als geeigneter und verbreiteter Qualitätsnachweis.

Die Zertifizierungsstellen sind die Ansprechpartner für die Weiterbildungsinstitution in Bezug auf das Zertifizierungsverfahren. Sie überprüfen die Erfüllung der eduQua-Prinzipien, -Kriterien und -Anforderungen, die wirksame Umsetzung sowie die kontinuierliche Weiterentwicklung mittels Dokumentenanalysen, einem Zertifizierungsaudit vor Ort sowie jährlichen Zwischenaudits. Sie führen alle drei Jahre die Rezertifizierung durch.

Die nachfolgende Grafik illustriert das Zertifizierungsverfahren im Überblick:

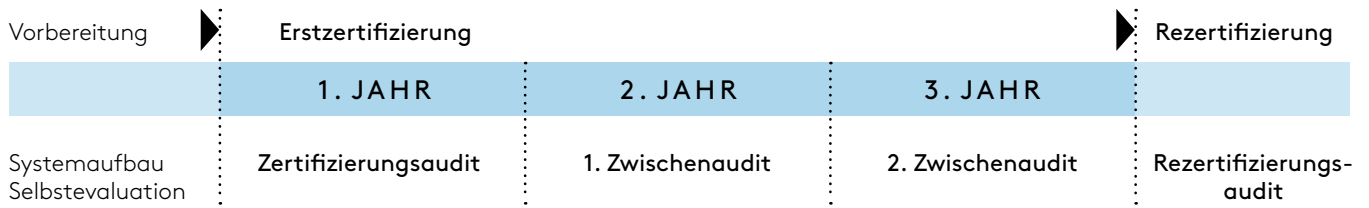


Abb. 1:  
Zertifizierungsverfahren  
(vereinfachte Darstellung)

Im folgenden Reglement wird das Zertifizierungsverfahren im Detail dargestellt. Die zentralen Begriffe sind im Glossar definiert, das im Dokument Qualitätsnorm enthalten ist.

## 2 Zuständigkeiten

### 2.1 TRÄGER DER NORM

Der Schweizerische Verband für Weiterbildung (SVEB) ist Träger von eduQua. Er führt die eduQua-Geschäftsstelle und stellt den Betrieb des Systems sicher. Als Steuerungsgremium fungiert der SVEB-Vorstand. Die Entwicklung von eduQua wird von der Begleitgruppe unterstützt und mitgestaltet.

Der Vorstand des SVEB übernimmt als Steuerungsgremium folgende Aufgaben:

- Definition und Entwicklung der verfolgten Politik im Bereich Qualität in der Weiterbildung
- Gesamtverantwortung für das eduQua-Label als Normengeber
- Konstitution der Begleitgruppe
- Definition der Zusammenarbeit mit der Schweizerischen Akkreditierungsstelle (SAS) und den Zertifizierungsstellen
- Kontrolle der eduQua-Geschäftsstelle

Die eduQua-Geschäftsstelle übernimmt als geschäftsführendes Organ viele operative Aufgaben. Sie

- führt ein zentrales Register der zertifizierten Weiterbildungsinstitutionen,
- pflegt die Informationen und Inhalte auf der Website des SVEB resp. von eduQua,
- erteilt allgemeine Auskünfte über eduQua,
- ist Anlaufstelle für Beschwerden,
- koordiniert die eduQua-Begleitgruppe,
- fördert den Austausch zwischen den Zertifizierungsstellen,
- evaluiert regelmässig die Wirkung von eduQua und entwickelt die eduQua-Norm weiter,
- macht die Vorteile des eduQua-Labels und der Zertifizierung öffentlich bekannt,
- organisiert Schulungen für Auditorinnen und Auditoren sowie für Weiterbildungsinstitutionen und Interessierte,
- pflegt den Austausch mit den interessierten Organisationen, den Behörden, der Schweizerischen Akkreditierungsstelle und den Konsumentenorganisationen.

Die eduQua-Begleitgruppe ist ein beratendes Gremium des SVEB-Vorstands und der eduQua-Geschäftsstelle. In der Begleitgruppe sind der Bund und die Kantone sowie wichtige Akteure der Weiterbildungslandschaft gleichgewichtig vertreten. Sie hat folgende Aufgaben:

- Begleitung der kontinuierlichen Weiterentwicklung von eduQua
- Mitwirkung bei der Definition der Prinzipien und Anforderungen, welche der eduQua-Zertifizierung zugrunde liegen
- Empfehlungen zur Preisstruktur für die eduQua-Zertifizierung
- Formulierung von Anforderungen an die Auditorinnen und Auditoren

## 2.2 SCHWEIZERISCHE AKKREDITIERUNGSSTELLE

Die Schweizerische Akkreditierungsstelle (SAS) überprüft auf der Basis der Akkreditierungsnorm (ISO/IEC 17021-1) die eduQua-Norm und das Zertifizierungsverfahren normativ und spricht die Akkreditierungstauglichkeit aus.

Die SAS überprüft zudem die Konformität und Kompetenz der Zertifizierungsstellen und der von diesen eingesetzten Auditorinnen und Auditoren sowie des involvierten Personals auf der Grundlage von ISO/IEC 17021-1. Mit der Akkreditierung wird formell die Kompetenz einer Zertifizierungsstelle anerkannt, nach vorgegebenen Anforderungen Konformitätsbewertungen (z. B. eduQua-Zertifizierungen) durchzuführen.

Die für die Zertifizierung der eduQua-Norm akkreditierten Zertifizierungsstellen sind auf der [Website der SAS](#) sowie auf der [Website des SVEB](#) aufgeführt.

## 2.3 AKKREDITIERTE ZERTIFIZIERUNGSSTELLEN

Die Durchführung des eduQua-Zertifizierungsverfahrens und die Vergabe der Zertifikate liegen in der Verantwortung von akkreditierten Zertifizierungsstellen. Sie haben folgende Aufgaben:

- Sie führen die eduQua-Zertifizierungs-, Zwischen- und Rezertifizierungsaudits durch.
- Sie fällen auf Antrag der Auditorin oder des Auditors den Zertifizierungsentscheid und geben die Auditberichte frei.
- Sie erteilen das eduQua-Zertifikat an jene Weiterbildungsinstitutionen, welche die Anforderungen der eduQua-Norm und des Reglements für die Zertifizierung erfüllen.
- Sie überprüfen die Umsetzung von Auflagen und Hinweisen.
- Sie behandeln Rekurse gegenüber dem Zertifizierungsentscheid.
- Sie klären Teilnehmendenbeschwerden betreffend der Einhaltung der eduQua-Mindestanforderungen mit den zertifizierten Weiterbildungsinstitutionen.

Die Zertifizierungsstellen müssen die Anforderungen an die Unparteilichkeit und Objektivität einhalten. Gemäss ISO/IEC 17021-1 ist es ihnen nicht gestattet, den Institutionen Beratung anzubieten oder interne Audits und Gap-Analysen (Analyse der Lücke zwischen Soll- und Istwerten) durchzuführen.

## 2.4 AUDITORINNEN UND AUDITOREN DER ZERTIFIZIERUNGSSTELLEN

Auditorinnen und Auditoren sind Mitarbeitende oder Beauftragte einer Zertifizierungsstelle. Sie überprüfen die Erfüllung der eduQua-Prinzipien, Kriterien und Anforderungen mittels Zertifizierungs- und

Zwischenaudits, erstellen die Auditpläne und -berichte und beantragen die Zertifizierung respektive die Aufrechterhaltung der Zertifizierung bei ihrer Zertifizierungsstelle.

eduQua-Auditorinnen und Auditoren müssen Mindestqualifikationen und einschlägige Praxiserfahrungen aufweisen, die von den Zertifizierungsstellen überprüft und nachgewiesen werden müssen.

Es gelten die folgenden, kumulativen Anforderungen.

### **1. Erwachsenenbildnerische Qualifikation**

Eidg. Fachausweis Ausbilderin, Ausbilder oder eidg. Diplom Ausbildungsleiterin, Ausbildungsleiter oder HF-Diplom in Erwachsenenbildung oder Pädagogischer Hochschulabschluss (als Lehrperson oder in Erziehungswissenschaften, auf Stufe Bachelor). Vergleichbare Aus- und Weiterbildungen aus verwandten Bereichen können als analog anerkannt werden.

### **2. Qualifikation im Bereich Führung und Organisation**

Abgeschlossene Ausbildung oder relevante Weiterbildung in Betriebswirtschaft, Organisationsberatung oder Qualitätsmanagement im Umfang von mindestens 10 ECTS-Kreditpunkten (z. B. ein CAS). Vergleichbare Aus- und Weiterbildungen können als analog anerkannt werden.

Alternativ kann ein schriftlicher, von Dritten ausgestellter Qualifikationsnachweis zur Leitung von Organisationen oder zur Verantwortung im Bereich Qualitätssicherung und -entwicklung vorgewiesen werden.

### **3. Praxiserfahrung im Weiterbildungsbereich**

Vorgegeben sind mindestens 500 Stunden nachgewiesene Praxiserfahrung als Auszubildende oder Lernbegleitende im Weiterbildungsbereich und/oder als Leitende von Schulen, Weiterbildungsangeboten oder Lehrgängen.

### **4. Aktuelle Tätigkeit im Bereich der Erwachsenenbildung**

Gefordert ist eine aktuelle Tätigkeit im Bereich der Erwachsenen- bzw. Weiterbildung. Diese soll bei Beginn der Tätigkeit nicht länger als fünf Jahre zurückliegen. Der aktuelle Bezug zur Weiterbildung soll durch geeignete Massnahmen aufrechterhalten werden.

### **5. Kompetenzen als Auditorin, als Auditor**

Für die Audits zur eduQua-Zertifizierung sind die folgenden, fachspezifischen und überfachlichen Kompetenzen zentral:

- Verständnis für die Zusammenhänge zwischen den qualitätsrelevanten Aspekten in einer Weiterbildungsorganisation
- Fähigkeit zur kritischen Beurteilung von Weiterbildungsangeboten und Konzepten
- Kenntnisse der relevanten gesetzlichen Vorgaben und von massgeblichen Richtlinien im Bereich Erwachsenen- und Weiterbildung

- Verständnis für die bildungspolitischen Anliegen im Bereich Qualitätsentwicklung
- Grundlegende Kenntnisse oder Erfahrungen in den Bereichen Umgang mit Risiken und Chancen sowie Datenschutz und -sicherung in der Schweiz
- Informationen erfassen, durch wirksames Befragen, Zuhören und Beobachten sowie durch Auswerten von Dokumenten, Aufzeichnungen und Daten
- Schlussfolgerungen ziehen können und entscheidungsfähig sein
- Sprachliche Gewandtheit im Verfassen von Berichten

Die Zertifizierungsstellen sind dafür verantwortlich, bei der Auswahl der Auditorinnen und Auditoren für das konkrete Zertifizierungsverfahren auf die Passung zum Charakter der Weiterbildungsinstitution und zur Art des Weiterbildungsangebots zu achten.

## **2.5 INVOLVIERTES PERSONAL DER ZERTIFIZIERUNGSTELLEN**

Personen der Zertifizierungsgesellschaften, welche Entscheidungen über die Auditzeiten und Verträge sowie über die Erteilung, Verweigerung, Aufrechterhaltung, Erneuerung oder die Einschränkung des Geltungsbereiches der Zertifizierung treffen, müssen über folgende Kompetenzen verfügen und diese nachweisen können:

- Kenntnisse der ISO/IEC 17021-1 und der mitgeltenden IAF-Dokumente
- Kenntnisse der Zertifizierungs- und Normanforderungen von eduQua:2021
- Kenntnisse der qualitäts- und risikorelevanten Aspekte in der Weiterbildungsbranche



## 3 Zertifizierungsablauf

### 3.1 ANFORDERUNGEN

Die Anforderungen, die eine eduQua-zertifizierte Weiterbildungsinstitution erfüllen muss, sind im Dokument eduQua-Norm verbindlich festgelegt. Diese Anforderungen legen besonderes Gewicht darauf, dass die Weiterbildungsinstitution ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) institutionell und kulturell verankert hat, welches das eigene Qualitäts- und Bildungsverständnis und die Qualitätsentwicklungsprozesse sichtbar macht. Das Qualitätsmanagement (QM) stellt sicher, dass die Weiterbildungsprozesse sowie die Führungs- und Zusammenarbeitsformen laufend überprüft und aufgrund der Evaluation Entwicklungsmassnahmen geplant werden.

Dieser Ansatz erlaubt es der Weiterbildungsinstitution, der Forderung nach der kontinuierlichen Verbesserung bzw. Entwicklung der Qualität gerecht zu werden. Auf der Basis regelmässiger, datengestützter Qualitätsanalyse werden Entwicklungsmassnahmen festgelegt.

### 3.2. VORAUSSETZUNGEN

Als Mindestvoraussetzung für die eduQua-Zertifizierung gilt für alle Weiterbildungsorganisationen, dass sie bereits Praxis als Bildungsanbieter aufweisen müssen.

#### **Grundsatz:**

Ein Zertifikat kann nur erteilt werden, wenn nachweislich mindestens ein Weiterbildungsangebot zum Zeitpunkt der Zertifizierung durchgeführt und gemäss den Kriterien evaluiert worden ist.

Weiter gelten folgende Voraussetzungen für die Zertifizierung:

- Bei einer Anfrage auf Zertifizierung müssen die Absender als Personen klar identifizierbar und einer auf dem Markt tätigen Weiterbildungsorganisation zuordenbar sein.
- Werden die Weiterbildungsleistungen eines Weiterbildungsanbieters nicht in der Schweiz erbracht, muss die Überprüfung der Institution am Ort der Leistungserbringung stattfinden.
- Bildungsanbieter, die auf dem Schweizer Markt akademische Titel anbieten, die in der Schweiz formal nicht anerkannt sind, und als Institution nicht im Rahmen des Hochschulförderungsgesetzes (HFKG) akkreditiert sind, können eine eduQua-Zertifizierung nur dann anstreben, wenn ihre Trägerschaft und Rechtsform klar ersichtlich und die Anerkennung der Titel und Diplome und deren Wertigkeit auf dem Schweizer Arbeitsmarkt für Kunden und Kundinnen transparent dargelegt sind.

### 3.3. ZERTIFIZIERBARE EINHEIT

Das Qualitätslabel eduQua richtet sich an Institutionen, die im Bereich der Erwachsenenbildung bzw. in der Weiterbildung für Erwachsene tätig sind. Die Zertifizierung nach dem eduQua-Verfahren steht grundsätzlich allen Institutionen offen, die Weiterbildung anbieten und ihre Qualität ausweisen und verbessern wollen. Neben staatlich subventionierten Weiterbildungsinstitutionen (öffentlich-rechtliche und private Anbieter) können auch marktorientierte Weiterbildungsinstitutionen und interne Weiterbildungsbereiche von Unternehmen zertifiziert werden.

#### **Grundsatz:**

eduQua ist ein Zertifikat für Weiterbildungsinstitutionen, nicht für einzelne Bildungsangebote oder Personen. Jede Weiterbildungsinstitution gilt als Zertifizierungseinheit.

Bei grossen Weiterbildungsinstitutionen kann es im konkreten Fall angezeigt sein, einzelne Abteilungen oder Standorte als separate Zertifizierungseinheiten zu definieren, wenn

- an unterschiedlichen Standorten oder Abteilungen eigenständige Geschäftsführungen und unterschiedliche Führungszyklen und Qualitätsregelkreise eingesetzt sind,
- die Gesamtinstitution nicht zertifiziert wird,
- die Organisationsformen unterschiedlich sind, z. B. infolge dezentraler Führungs- und Entscheidungsstrukturen,
- ein eigenes Qualitätsmanagementsystem eingesetzt wird, das sich vom Managementsystem der Gesamtinstitution unterscheidet, z. B. infolge dezentraler Evaluationssysteme,
- an den unterschiedlichen Standorten oder Abteilungen eigene Bildungsangebote entwickelt, umgesetzt und evaluiert werden.

Bei Weiterbildungsorganisationen mit zentralen Führungs- und Evaluationsstrukturen und dezentralen, teilautonomen Bildungsstandorten, z. B. Franchising-Organisationen, kann die Zertifizierungsstelle klären, ob anstelle der Einzelzertifizierung jedes Standortes ein vereinfachtes Zertifizierungsverfahren durchgeführt werden kann, d. h. eine sogenannte Multi-Site-Zertifizierung nach dem Mandatory Document MD 1 des International Accreditation Forum IAF.

Weiterbildungsorganisationen mit einem zentralen Qualitätsmanagementsystem und mehreren physischen oder virtuellen Ausbildungsorten ohne eigene Autonomie gelten hingegen in der Regel nicht als Multi-Site-Organisationen, sondern als Organisationen mit hoher Komplexität (vgl. Kap. 5.2.2).

Der Entscheid, ob eine Weiterbildungsinstitution als Ganzes oder nach dem Multi-Site-Verfahren zertifiziert werden kann oder ob einzelne Abteilungen separat zertifiziert werden müssen, liegt bei der Zertifizierungsstelle. Sie richtet sich nach den geltenden Akkreditierungs-

bestimmungen. Bei komplexen Fällen kann die eduQua-Geschäftsstelle bei der Entscheidungsfindung beigezogen werden.

Als Einzelunternehmen werden von eduQua anerkannt und zertifiziert:

- wer am Markt Bildungsleistungen anbietet,
- wer AHV abrechnet und durch die AHV als Selbständigerwerbende oder Selbständigerwerbender anerkannt ist.

Für eine eduQua-Zertifizierung ist ein Handelsregistereintrag keine Voraussetzung, sondern es sind eine nachgewiesene Selbständigkeit sowie ein Bildungsangebot notwendig. Reine Beratungs- oder Betreuungsangebote ohne Bildungsinhalt gelten nicht als Weiterbildungstätigkeit.

Die Entscheidung, ob ein Einzelunternehmen nach eduQua zertifiziert werden kann, liegt bei den Zertifizierungsstellen, unter Berücksichtigung der obgenannten Kriterien.

### 3.4 DIE PHASEN IM ZERTIFIZIERUNGSABLAUF

Die folgende Abbildung zeigt den 3-Jahres-Zyklus der Zertifizierung und der Aufrechterhaltung in den verschiedenen Phasen.

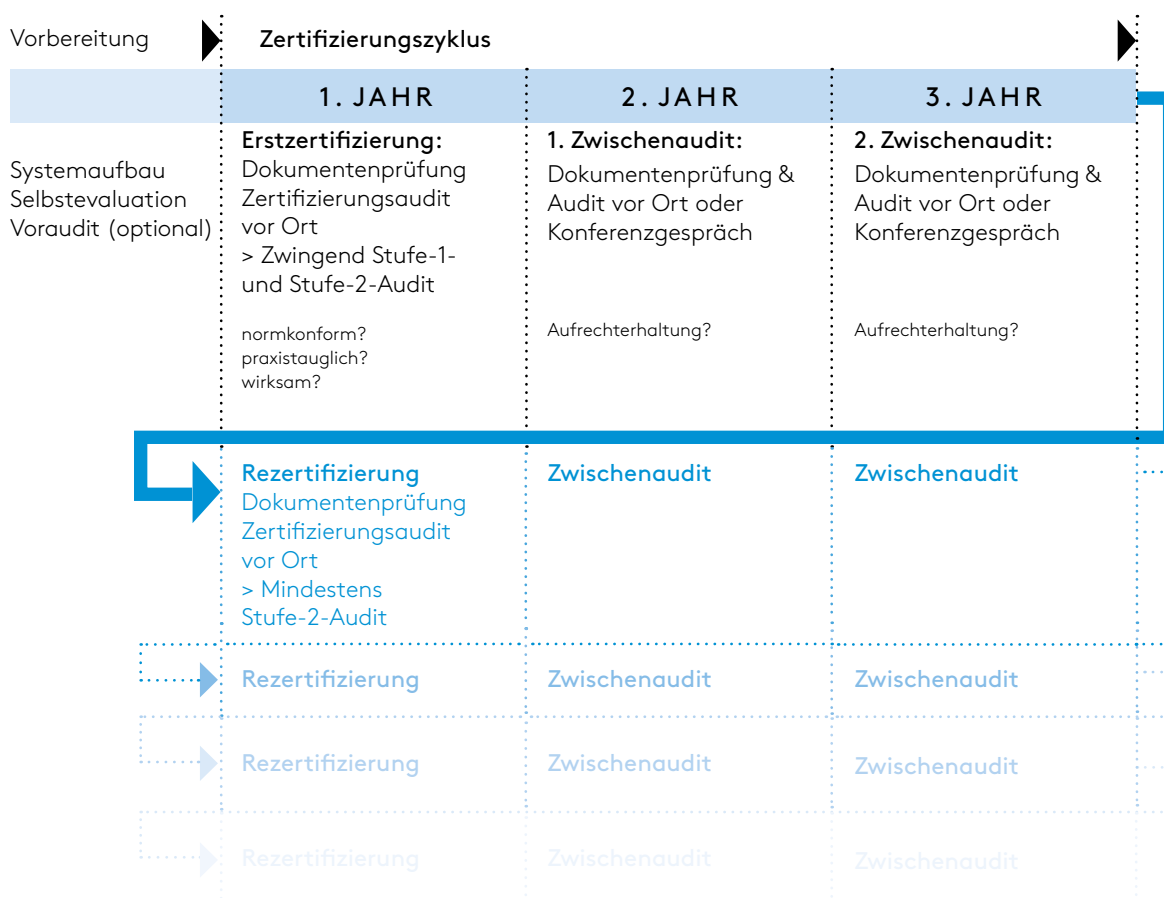


Abb. 2:  
3-Jahres-Zyklus:  
Zertifizierungsverfahren  
und Aufrechterhaltung

Die Auditarten und Elemente des Zertifizierungsverfahrens werden im Folgenden näher erläutert.

#### **3.4.1 Selbstevaluation zum Erfüllungsgrad der eduQua-Anforderungen**

Mit der Selbstevaluation soll die Weiterbildungsinstitution im Rahmen der Steuerung und Überprüfung der Aktivitäten den Erfüllungsgrad der eduQua-Kriterien und Anforderungen sowie der eigenen Qualitätsansprüche und -versprechen belegen, messen und bewerten. Die Selbstevaluation sollte sich sowohl auf Zahlen, Daten und Fakten als auch auf systematisierte Erfahrungen und Einschätzungen stützen.

In diesem Sinne ist die Selbstevaluation als Eigenbild und als Führungsinstrument zu verstehen und gehört zu den Grundlagendokumenten bei den eduQua-Zertifizierungs- und Zwischenaudits. Im Rahmen der Audits erhalten die Weiterbildungsinstitutionen von den Auditorinnen und Auditoren ein Fremdbild zum Erfüllungsgrad der eduQua-Prinzipien und Anforderungen.

Das Instrument Selbstevaluation orientiert sich an den Prinzipien, Kriterien und Anforderungen von eduQua. Zu jedem Prinzip gehören ein oder mehrere eduQua-Kriterien, die jeweils mit den eigenen Qualitätsanforderungen und Indikatoren ergänzt werden sollen.

Die Selbstevaluation ist wie folgt aufgebaut:

EDUQUA-KRITERIUM/ EIGENE QUALITÄTS- ANSPRÜCHE/ZIELE	INDIKATOREN/ KENNZAHLEN, INFORMATIONEN, QUELLEN, MESSINSTRUMENTE	SOLLWERT/ IDEALWERT, BEWERTUNGS- GRUNDLAGEN	IST-WERTE, EIGENE BEWERTUNG UND BEURTEILUNG, STÄRKEN-SCHWÄ- CHEN-BILANZ	ERFÜLLUNGSGRAD	ENTWICKLUNGS- MASSNAHMEN
A1					
A2					
A3					
A4					
A5					
A6					
B1					
C1					
C2					
D1					
D2					
E1					
E2					
F1					
G1					
G2					
H1					
H2					
H3					

Tabelle 1:  
Struktur der eduQua-  
Selbstevaluation

Den Weiterbildungsinstitutionen ist es freigestellt, das von eduQua zur Verfügung gestellte Instrument Selbstevaluation zu verwenden oder eigene Instrumente für die Qualitätsbewertung und -steuerung einzusetzen. Diese müssen datengestützt Auskunft geben, wie gut die eduQua-Prinzipien, -Kriterien und -Anforderungen erfüllt werden und welche Entwicklungsmaßnahmen für die Folgeperiode aufgrund der Qualitätsanalyse geplant sind.

### 3.4.2 Optionales Voraudit

Vor dem eigentlichen Zertifizierungsaudit besteht die Möglichkeit ein vorausgehendes, optionales Voraudit durchzuführen. Dieses erfolgt vor Ort oder als Dokumentenprüfung und wird von der Zertifizierungsstelle oder einer externen Fachstelle durchgeführt und verrechnet. Bei einem Voraudit wird überprüft, wie gut die Weiterbildungsinstitution die eduQua-Anforderungen bereits erfüllt und wo noch Lücken bestehen. Der Weiterbildungsanbieter kann damit die Passung zur Zertifizierung und die nötigen Massnahmen besser einschätzen. Das Voraudit durch Zertifizierungsstellen darf keine Beratungstätigkeit beinhalten.

### 3.4.3 Zertifizierungsaudit

Nach entsprechenden Vorbereitungen und durchgeführter Selbstevaluation kann sich eine Weiterbildungsinstitution bei einer akkreditierten Zertifizierungsstelle zur Erstzertifizierung anmelden. Die für die Zertifizierung der eduQua-Norm akkreditierten Zertifizierungsstellen sind auf der Website der SAS sowie der Website des SVEB aufgeführt.

Das Zertifizierungsaudit besteht aus zwei Teilen:

- **Stufe-1-Audit (Dokumentenprüfung)**  
Konformitätsprüfung zur Bewertung der Normerfüllung des Qualitätsmanagementsystems. Bei komplexen Organisationen kann die Prüfung auch vor Ort vorgenommen werden.
- **Stufe-2-Audit (vor Ort)**  
Eignungs- und Wirksamkeitsprüfung zur Bewertung der Praxisumsetzung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems.

Im Vorfeld des Zertifizierungsaudits vor Ort (Stufe-2-Audit) erstellt die zuständige Auditorin oder der zuständige Auditor einen detaillierten Auditplan mit Zeit- und Ortsangaben, Auditkriterien und -inhalten sowie den Kontaktpersonen. Direkt nach dem Audit wird die Weiterbildungsinstitution in einem Abschlussgespräch über das Auditergebnis sowie über Risiken und evt. Abweichungen (Nichtkonformitäten) oder nötige Nachaudits orientiert. Das Auditergebnis wird in einem Auditbericht festgehalten, von der Zertifizierungsstelle freigegeben und der Institution zeitnah (in der Regel innert 14 Tagen) zugestellt.

Mit dem Abschluss des erfolgreichen Zertifizierungsverfahrens erhält die Weiterbildungsinstitution von der Zertifizierungsstelle ein eduQua-Zertifikat. Es bleibt, unter der Voraussetzung, dass die beiden Zwischenaudits erfolgreich verlaufen, drei Jahre gültig. Dann stehen die Rezertifizierung analog der Erstzertifizierung und die Zertifikatserneuerung an. Damit beginnt ein neuer Zertifizierungszyklus.

Bei der Rezertifizierung ist in der Regel kein Stufe-1-Audit nötig, sofern beim Angebot der Weiterbildungsinstitution, beim Qualitätsmanagementsystem oder bei den Rahmenbedingungen keine bedeutenden Veränderungen vorliegen.

#### **3.4.4 Zwischenaudits**

Zur Aufrechterhaltung der dreijährigen Zertifizierung führt die Zertifizierungsstelle zwei Zwischenaudits durch. Dabei werden Hinweise zur Weiterentwicklung aus dem Zertifizierungsaudit sowie die Bedingungen für die Aufrechterhaltung des Zertifikats überprüft. Das 1. Zwischenaudit nach der Erstzertifizierung (Datum des Zertifizierungsentscheids) findet innerhalb von 12 Monaten nach dem Zertifizierungsaudit, das 2. Zwischenaudit innerhalb von 9–15 Monaten nach dem 1. Zwischenaudit statt. Nach der Rezertifizierung muss jeweils pro Kalenderjahr ein Zwischenaudit durchgeführt werden.

Nach jedem Audit erstellt die Auditorin, der Auditor einen Auditbericht, der Abweichungen gegenüber den eduQua-Prinzipien, -Kriterien und -Anforderungen aufführt, die Zertifizierung respektive die Aufrechterhaltung oder Aussetzung der Zertifizierung bei der Zertifizierungsstelle beantragt sowie mögliche Hinweise und Empfehlungen enthält.

Im Folgenden werden die Themen und Schritte der Audits im Detail vorgestellt.

### 3.4.5 Ablauf der Erstzertifizierung oder Rezertifizierung

#### WEITERBILDUNGSINSTITUTION

##### 1. Kontaktaufnahme

- Kontaktaufnahmen mit der gewünschten Zertifizierungsstelle
- Zustellung folgender Informationen:
  - Geltungsbereich der Zertifizierung
  - Ausbildungsstandorte
  - Übersicht über die Bildungsangebote
  - Rechtliche Verpflichtungen
  - Gesellschaftsform
  - Kontaktadressen
  - Anzahl Mitarbeitende
  - Teilnehmendenlektionen pro Jahr
  - Unternehmensbroschüren/Website

##### 3. Auftrag an Zertifizierungsstelle

- Prüfen und Unterzeichnen des Vertrages
- Rücksendung des unterzeichneten Vertrags

##### 5. Vorbereitung

- Erstellen der Selbstevaluation
- Zusammenstellen und Einsenden der geforderten Dokumentationen (elektronisch oder in ausgedruckter Form); gem. Auflistung der einzureichenden Nachweise im Dok. Qualitätsnorm eduQua:2021
- Prüfen und Bestätigen des Auditplans
- Zusatzinformationen zusammenstellen und zustellen

#### ZERTIFIZIERUNGSSTELLE

##### 2. Offerte/Vertrag

- Rücksprache mit Weiterbildungsinstitution, um eine Offerte zu erstellen
- Übereinstimmung mit dem Geltungsbereich
- Klärung der zertifizierbaren Einheit(en)
- Definition des Zertifizierungsverfahrens:
  - A: weniger als 25 000 Teilnehmendenlektionen pro Jahr
  - B: zwischen 25 000 und 100 000 Teilnehmendenlektionen pro Jahr
  - C: mehr als 100 000 Teilnehmendenlektionen pro Jahr
- Klärung bezüglich des Bedarfs eines optionalen Voraudits
- Zustellen der Offerte oder des Vertrags

##### 4. Rücksprache mit der Weiterbildungsinstitution

- Definieren des Abgabetermins für die Dokumentation
- Termin für das Audit vor Ort
- Zustellen des Auditplans (Entwurf)

##### 6. Dokumentenprüfung (Stufe-1-Audit)

- Prüfen der erhaltenen Dokumentation und Informationen hinsichtlich
    - Vollständigkeit
    - Übereinstimmung mit Qualitätsnorm eduQua:2021 (Konformitätsprüfung)
    - Rechtlicher Verpflichtungen
    - Zertifizierungsfähigkeit
  - Die Prüfung kann bei komplexen Organisationen auch vor Ort vorgenommen werden.
  - Rückmeldung des Befundes und falls nötig Zusatzinformationen einfordern
  - Festlegen von Aspekten, die beim Audit vor Ort vertieft thematisiert werden
  - Bestätigung oder Korrektur des Auditplans
- Bei der Rezertifizierung ist ein Stufe-1-Audit nicht zwingend nötig ([vgl. Kap. 3.4.3](#)).



**7. Durchführung, Aspekte und Methoden des Audits vor Ort (Stufe-2-Audit)**

- Im Rahmen der Eröffnungsbesprechung werden diese Aspekte thematisiert und geklärt:
  - Bestätigung des Geltungsbereichs des Zertifikats und des Audits
  - Zeitliche und inhaltliche Erläuterungen zum Auditplan und zum Auditablauf
  - Information über die Einstufung von Feststellungen und Rückmeldungen (Stärken, Empfehlungen, Hinweise, geringfügige Abweichungen, wesentliche Abweichungen)
  - Erwähnung der Vertraulichkeit
  - Auditdurchführung gemäss Auditplan
- Die Auditdurchführung basiert auf folgenden Auditmethoden:
  - Beobachten von Tätigkeiten (z. B. Unterrichtsdurchführung)
  - Interviews mit Führungspersonen, Mitarbeitenden und Teilnehmenden von Bildungsveranstaltungen
  - Sichtung von Nachweisen entlang der eduQua:2021-Anforderungen (z. B. Curricula, Qualifikationsnachweise von Mitarbeitenden, Evaluationsprotokolle usw.)
  - Analysieren von Daten (z. B. Erhebungen zur Qualitätssteuerung, Evaluationsergebnis)
  - Besichtigung der Lerninfrastruktur und der Lernumgebung
- Mittels dieser Auditmethoden kann die Auditorin, der Auditor
  - Informationen und Nachweise zur Konformitätsbewertung des Qualitätsmanagementsystems (QMS) gegenüber den Prinzipien, Kriterien und Anforderungen der Qualitätsnorm eduQua:2021 sammeln,
  - die kulturelle und institutionelle Verankerung des QMS bewerten,
  - die Wirksamkeit der Evaluations- und Qualitätssteuerung auf der Ebene der Organisation, der Weiterbildungsangebote und der Lernprozesse beurteilen,
  - die Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen bewerten,
  - die Praxistauglichkeit und Wirksamkeit des QMS als Ganzes bewerten.
- An der Schlussbesprechung werden folgende Punkte thematisiert:
  - Bekanntgabe und Begründung des Auditergebnisses (Stärken, Verbesserungspotenziale, Hinweise und Abweichungen)
  - Bekanntgabe der Antragsstellung an die Zertifizierungsstelle
  - Klärung von Fragen und Unstimmigkeiten
  - Bekanntgabe der Fristen für die Behebung von ev. Abweichungen (bzw. Nichtkonformitäten) und Art und Weise der Überprüfung

**9. Nachbereitung**

- Prüfen des Auditberichts (Bericht entspricht den besprochenen Punkten)
- Rekursmöglichkeit bei Unstimmigkeiten
- Planen der Umsetzung der entsprechenden Korrektur- und Optimierungsmaßnahmen
- Nachweise von durchgeführten Korrekturmaßnahmen innerhalb der festgelegten Frist an Zertifizierungsstelle resp. die Auditorin, den Auditor senden

**8. Nachbereitung**

- Erstellen des Auditberichts mit Antragsstellung an die Zertifizierungsstelle
- Freigabe des Auditberichts inkl. Zertifizierungsentscheid
- Zertifikat auslösen und zustellen
- Meldung der Zertifizierung an die eduQua-Geschäftsstelle

**10. Überwachen und planen**

- Überwachen von festgelegten Korrekturmaßnahmen
- Planen des nächsten Audits

Tabelle 2:  
Ablauf Erstzertifizierung  
und Rezertifizierung

### 3.4.6 Ablauf der Zwischenaudits

#### WEITERBILDUNGSINSTITUTION

##### 2. Vorbereitung

- Zusammenstellen und Einsenden der geforderten Dokumentationen (elektronisch oder in ausgedruckter Form)
  - datengestützte und aktualisierte Selbstevaluation inkl. Bewertung des Erfüllungsgrades der eduQua-Kriterien und Anforderungen
  - Angaben zu wichtigen Veränderungen innerhalb der Weiterbildungsinstitution
  - Angaben zu Veränderungen des eigenen Weiterbildungsangebotes
  - Angaben zur Entwicklung der Teilnehmendenlektionen
  - Erledigungsnachweise zu allfälligen Korrekturmassnahmen
  - Angaben zum Umgang mit Hinweisen aus dem Zertifizierungs- bzw. Auditbericht
  - Angaben zu eigenen Qualitätsinitiativen (Projekte, Evaluationen, Korrekturen)
  - Belege zu den einzelnen Punkten
- Prüfen und Bestätigen des Auditplans

#### ZERTIFIZIERUNGSSTELLE

##### 1. Rücksprache mit der Weiterbildungsinstitution

- Definieren des Abgabetermins für die Dokumentation und des Termins für das Audit vor Ort resp. des Konferenzgesprächs\* (gem. Zertifizierungsverfahren A, B oder C)
- Zustellen des Auditplans für das Audit vor Ort resp. für die Themen des Konferenzgesprächs\*

##### 3. Vorbereitung

- Prüfen der erhaltenen Dokumentation und Informationen
- Festlegen von Aspekten, die beim Audit vor Ort oder im Rahmen des Konferenzgesprächs\* vertieft thematisiert werden

##### 4. Durchführen des Audits vor Ort resp. des Konferenzgesprächs\*

- Fragestellung zur Qualitätssteuerung der Weiterbildungsinstitution:
  - Wie funktionieren das Controlling und die Qualitätssteuerung der Weiterbildungsinstitution? Sind die Q-Regelkreise wirksam und ist dies anhand der Selbstevaluation datengestützt nachvollziehbar?
  - Ist aus der Selbstevaluation ersichtlich, wie gut die eduQua-Prinzipien, Kriterien und Anforderungen erfüllt werden?
  - Werden aufgrund von Evaluationsergebnissen konkrete Weiterentwicklungsmassnahmen umgesetzt?
- Fragestellung zu wichtigen Veränderungen innerhalb der Weiterbildungsinstitution:
  - Haben organisatorische Veränderungen innerhalb der Weiterbildungsinstitution stattgefunden, welche Einfluss auf das QMS oder den Geltungsbereich des Zertifikats haben?
  - Haben sich Veränderungen in Bezug auf die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten ergeben?
- Fragestellung zu Veränderungen bei den Weiterbildungsangeboten:
  - Aufgrund welcher internen Erkenntnisse und Bedürfnisanalysen wurden Änderungen an den Bildungsangeboten vorgenommen?
  - Erfüllen die neuen oder geänderten Weiterbildungsangebote die Anforderungen von eduQua sowie die eigenen Qualitätsansprüche und -versprechen?
  - Wie haben sich die Teilnehmendenlektionen in der Berichtsperiode verändert?
- Fragestellung bezüglich eigener Projekte zur Qualitätsentwicklung:
  - Welche eigenen Qualitätsprojekte hat die Weiterbildungsinstitution gestartet und durchgeführt?
  - Welche Wirkung wurde damit erzielt?
- Fragestellung zur Behebung von Abweichungen und zu den Korrekturmassnahmen:
  - Sind eventuelle Abweichungen nachweislich, nachhaltig und wirksam bearbeitet worden?
- Fragestellung zum Umgang mit Hinweisen/Empfehlungen:
  - In welcher Form hat die Weiterbildungsinstitution die Hinweise resp. Empfehlungen der Zertifizierungsinstanz umgesetzt resp. deren Umsetzung geplant?

## WEITERBILDUNGSINSTITUTION

- 6. Nachbereitung**
- Prüfen des Auditberichts (Bericht entspricht den besprochenen Punkten)
  - Planen der Umsetzung der entsprechenden Korrektur- und Optimierungsmassnahmen
  - Nachweise von durchgeführten Korrekturmassnahmen innerhalb der festgelegten Frist an Zertifizierungsstelle resp. Auditorin oder Auditor senden

## ZERTIFIZIERUNGSSTELLE

**5. Nachbereitung**

- Erstellen und Freigabe des Auditberichts

**7. Überwachen und planen**

- Überwachen von festgelegten Korrekturmassnahmen
- Planen des nächsten Audits

Tabelle 3:  
Ablauf Zwischenaudit

### \*Anmerkungen zu den Konferenzgesprächen

Da die Informations- und Kommunikationstechnologien technisch immer ausgereifter werden, ist es für die Zertifizierungsstellen gemäss der Akkreditierungsnorm ISO/IEC 17021-1 und dem ergänzenden Dokument IAF MD 4 erlaubt, «computergestützte Auditverfahren» durchzuführen, um die Wirksamkeit und Effizienz des Auditprozesses zu verbessern sowie deren Integrität zu fördern und aufrecht zu erhalten.

Derartige «computergestützte Auditverfahren» können zum Beispiel Folgendes beinhalten:

- Durchführung von Telefonkonferenzen
- Interaktive webbasierte Kommunikation
- Elektronischer Fernzugriff auf die Dokumentation des Managementsystems und/oder auf die Management-systemprozesse
- Webgestützter Besuch von Online-Lernangeboten

### 3.5 AUDITBERICHTE UND ZERTIFIZIERUNGSENTSCHEIDE

Im Auditbericht nimmt die Auditorin oder der Auditor der Zertifizierungsstelle Stellung, wie gut die Weiterbildungsinstitution die eduQa-Prinzipien, die Kriterien sowie deren Anforderungen erfüllt. Dabei orientiert er/sie sich an nachfolgendem Bewertungsraster:

QUALITÄTSSTUFEN	BESCHREIBUNG	AUDITBERICHT	ZERTIFIZIERUNGS- ENTSCHEID
<b>Gut entwickeltes System</b> – Die eduQa-Prinzipien, Kriterien und Anforderungen werden erfüllt. – Das QMS ist kulturell und institutionell verankert und wirksam.	Keine Abweichungen gegenüber den Prinzipien, Kriterien und Anforderungen der Qualitätsnorm eduQa:2021 wurden festgestellt.	Der Auditbericht – macht Aussagen zu den Stärken der Weiterbildungsinstitution und zum Erfüllungsgrad der eduQa-Kriterien und Anforderungen, – enthält ev. Hinweise zu Risiken und gibt Empfehlungen für die Weiterentwicklung ab.	Das eduQa-Zertifikat resp. die Aufrechterhaltung der Zertifizierung kann durch die Auditorin, den Auditor bei der Zertifizierungsstelle beantragt werden.
<b>Partiell funktionierendes System</b> – Die 8 eduQa-Prinzipien und der Grossteil der 19 eduQa-Kriterien sowie der Anforderungen werden erfüllt. – Das QMS ist etabliert, hat jedoch noch vereinzelte Lücken in der Umsetzung und Wirkung.	Es wurden nur wenige, geringfügige (Minor) Abweichungen festgestellt, welche in kurzer Zeit korrigiert werden können.*	Der Auditbericht – macht Aussagen zu den Stärken der Weiterbildungsinstitution, – macht Aussagen zu den Abweichungen, – enthält Hinweise zu Risiken, – gibt ev. Empfehlungen für die Weiterentwicklung ab.	Die eduQa-Zertifikatserteilung durch die Zertifizierungsstelle erfolgt, nachdem die Auditorin, der Auditor die Analyse und Planung zur Bearbeitung der Abweichungen genehmigt hat. Die Korrektur der Abweichungen wird in der Regel beim nächsten ordentlichen Audit überprüft.*
<b>Wenig entwickeltes System</b> – Ein oder mehrere der 8 eduQa-Prinzipien und mehrere der 19 eduQa-Kriterien sowie der Anforderungen werden nicht erfüllt. – Das QMS ist erst im Aufbau begriffen und hat noch signifikante Lücken in der Praxisumsetzung und der Wirkung.	Es sind viele kleine (Minor) und/oder wesentliche (Major) Abweichungen vorhanden, welche zeigen, dass das QMS wenig ausgereift ist und noch nicht oder nur partiell funktioniert.*	Der Auditbericht – macht Aussagen zu den Stärken der Weiterbildungsinstitution, – macht Aussagen zu den geringfügigen (Minor) Abweichungen, – macht Aussagen zu den wesentlichen (Major) Abweichungen, – enthält Hinweise zu den Risiken und gibt Empfehlungen zur Weiterentwicklung ab.	Das eduQa-Zertifikat kann durch die Auditorin, den Auditoren nicht beantragt bzw. bestätigt werden. Das Audit muss nach Behebung der Abweichungen resp. Bearbeitung der Korrekturmaßnahmen wiederholt werden, d.h. es findet ein Nachaudit statt.**

\* Basis ISO/IEC 17021-1 und Verfahren der Zertifizierungsstellen

\*\* Diese Zusatzaufwendungen können von der Zertifizierungsstelle zusätzlich in Rechnung gestellt werden.

Tabelle 4:  
Auditberichte und  
Zertifizierungsentscheide

Bemerkungen zu den Konsequenzen von Empfehlungen, Hinweisen und Abweichungen in den Auditberichten:

### **Empfehlungen**

Empfehlungen sollen einen Mehrwert/Nutzen für die Weiterbildungsinstitution stiften und stellen keine Abweichung oder keinen Mangel in Bezug auf die Erfüllung der eduQua-Vorgaben fest. Es liegt in der Entscheidungskompetenz der Weiterbildungsinstitution, diese umzusetzen. Wenn sie nicht umgesetzt werden, hat dies keine Konsequenzen für die Zertifizierungserteilung.

### **Hinweise**

Hinweise zeigen Entwicklungspotenziale und Risiken auf. Sie sind auf Relevanz zu prüfen und sollen der kontinuierlichen Weiterentwicklung dienen. Die Bearbeitung der Hinweise durch die Weiterbildungsinstitution wird beim nächsten Audit (Zwischenaudit oder Rezertifizierung) überprüft.

### **Geringfügige (Minor) Abweichungen resp. Nichtkonformitäten**

Bei den folgenden geringfügigen Abweichungen (bzw. Nichtkonformitäten) kann eine Zertifizierung ausgesprochen werden, sobald die Planung für die Analyse und wirksame Bearbeitung durch die Weiterbildungsinstitution vorliegt und genehmigt ist:

- Es existieren einzelne, wenige Lücken beim Aufbau und in der Verankerung des Qualitätsmanagementsystems.
- Die Evaluations- und Entwicklungsregelkreise sind verankert, jedoch noch zu wenig wirksam.

Die wirksame Bearbeitung der geringfügigen Abweichungen und der entsprechenden Korrekturaufgaben wird in der Regel im Rahmen des nächsten Audits überprüft.

### **Wesentliche (Major) Abweichungen resp. Nichtkonformitäten**

Bei den wesentlichen Abweichungen (bzw. Nichtkonformitäten) kann eine Zertifizierung nicht ausgesprochen werden und es ist nach der Behebung der Abweichungen ein Nachaudit durchzuführen.

- Der Aufbau, die Verankerung und Praxisgestaltung des Qualitätsmanagementsystems befinden sich in einem defizitären, unbefriedigenden Zustand.
- Evaluations- und Entwicklungsregelkreise sind nicht vorhanden oder nicht wirksam.

### 3.6 REZERTIFIZIERUNG

Für die unterbruchsfreie Verlängerung des Zertifikats nach drei Jahren ist ein Rezertifizierungsaudit notwendig, das vor dem Ablauf der Zertifikatslaufzeit vollständig abgeschlossen sein muss (inkl. Zertifizierungsentscheid).

Der Ablauf der Rezertifizierung entspricht grundsätzlich dem einer Erstzertifizierung. Ein Stufe-1-Audit ist jedoch nicht zwingend vorgegeben. (vgl. Kap. 3.4.3). Eine fristgerechte und erfolgreiche Rezertifizierung führt zur Erneuerung des Zertifikats.

Wenn das Rezertifizierungsaudit nicht vor dem Zertifikatsablauf stattfinden konnte, kann die Gültigkeit der Zertifizierung nicht verlängert werden. Falls das Rezertifizierungsaudit jedoch innerhalb von sechs Monaten nach Ablauf des Zertifikats abgeschlossen werden kann (inkl. Zertifizierungsentscheid), so kann die Zertifizierung wiederhergestellt werden. Sonst ist mindestens ein Stufe-2-Audit (Audit vor Ort) nötig. Das Zertifikatsdatum ist mit dem Zertifizierungsentscheid verknüpft. Die Zertifikatsdauer hingegen bezieht sich auf den vorangehenden Zertifizierungszyklus und ist verkürzt.

### 3.7 AUSSETZUNG DER ZERTIFIZIERUNG

Die Zertifizierung kann während max. 3 Monaten ausgesetzt werden, wenn

- das zertifizierte Qualitätsmanagementsystem die eduQua-Prinzipien, Kriterien und Anforderungen anhaltend oder schwerwiegend nicht erfüllt,
- sich die zertifizierte Institution nicht an die vorgegebenen Fristen für die Durchführung der erforderlichen Audits hält,
- das Zertifikat oder das eduQua-Logo missbräuchlich verwendet werden,
- Beweise vorliegen, dass die Weiterbildungsinstitution gesetzliche oder regulatorische Vorgaben in Bezug auf das zertifizierte Qualitätsmanagementsystem nicht mehr einhält,
- die zertifizierte Institution vertraglichen Vereinbarungen mit der Zertifizierungsstelle nicht nachkommt,
- die Weiterbildungsinstitution ihren Betrieb vorübergehend einstellt und/oder die zeitweise Aussetzung freiwillig beantragt.

Die Zertifizierungsstelle benachrichtigt die Weiterbildungsinstitution über die Dauer der Aussetzung, die erforderlichen Korrekturmaßnahmen und die Überprüfung. Das eduQua-Zertifikat ist während der Aussetzung nicht gültig und der Weiterbildungsanbieter verliert das Recht auf die Nutzung des eduQua-Logos.

Die eduQua-Geschäftsstelle wird von der Zertifizierungsstelle über die Aussetzung informiert.

### **Wiederherstellung des Zertifikats**

Bei der fristgerechten Erfüllung der definierten Bedingungen wird die Aussetzung aufgehoben und das Zertifikat wiederhergestellt.

## **3.8 ENTZUG DER ZERTIFIZIERUNG**

Die Zertifizierung kann dauerhaft entzogen werden, wenn

- die Gründe für die Aussetzung nicht fristgerecht behoben bzw. die erforderlichen Korrekturmaßnahmen nicht umgesetzt wurden,
- anhaltende oder schwerwiegende Mängel im Qualitätsmanagementsystem festgestellt werden und die Aussetzung nicht als die geeignete Massnahme erachtet wird.

Der Entzug der Zertifizierung wird der eduQua-Geschäftsstelle von der Zertifizierungsstelle mitgeteilt.

Nach dem Entzug der Zertifizierung ist in der Regel eine erneute Zertifizierung möglich. Es muss ein Audit analog zur Erstzertifizierung durchgeführt werden.

## **3.9 REKURSE UND BESCHWERDEN DER WEITERBILDUNGSINSTITUTIONEN**

Bei einer ablehnenden Zertifizierungsentscheidung, bei der Aussetzung und beim Entzug der Zertifizierung hat die Weiterbildungsinstitution die Möglichkeit, Rekurs einzulegen. Das Rekursverfahren ist im Reglement der Zertifizierungsstelle festgelegt.

Die Weiterbildungsinstitution hat auch die Möglichkeit, bei der Zertifizierungsstelle eine Beschwerde zum Ablauf des Zertifizierungsverfahrens einzureichen. Das Vorgehen bei Beschwerden ist im Reglement der Zertifizierungsstelle aufgeführt.

## 4 Umgang mit Beschwerden von Teilnehmenden und Interessensgruppen

Wenn Teilnehmende oder andere Interessensgruppen von eduQua-zertifizierten Weiterbildungsinstitutionen sich bei der eduQua-Geschäftsstelle beschweren, wird wie folgt vorgegangen:

- Geht die Teilnehmendenreklamation bei der eduQua-Geschäftsstelle ein, klärt diese ab, inwieweit die Reklamation begründet bzw. für eduQua relevant ist. Der Anlass zur Reklamation muss angemessen belegt werden können und muss konkrete eduQua-Prinzipien, -Kriterien oder -Anforderungen betreffen. Falls aus Sicht der Geschäftsstelle keine begründete und relevante Beschwerde vorliegt, wird dies der beschwerdeführenden Person oder Organisation mitgeteilt und es folgen keine weiteren Schritte.
- Wenn eine begründete und in Bezug auf eduQua relevante Beschwerde mit einem konkreten Antrag vorliegt, werden diese und die Antwort der Geschäftsstelle an die Zertifizierungsstelle weitergeleitet. Die betroffene Person bzw. die betroffenen Personen müssen sich mit der Weiterleitung der Beschwerde schriftlich einverstanden erklären. Die Daten der beschwerdeführenden Person(en) werden nicht an die Weiterbildungsinstitution weitergeleitet.
- Die Zertifizierungsstelle klärt die Situation schriftlich mit der betroffenen Weiterbildungsinstitution und überprüft beim nächsten Audit vor Ort oder beim nächsten Zwischenaudit den Sachverhalt, die Analyse und die Wirkung eingeleiteter Korrekturmaßnahmen nochmals detailliert. Die Kosten für einen zusätzlichen Aufwand gehen zu Lasten der zertifizierten Institution. Die Zertifizierungsstelle führt mit den beschwerdeführenden Personen keine Korrespondenz über ihr Vorgehen und die Ergebnisse daraus. Sie informiert die eduQua-Geschäftsstelle über den Abschluss des Verfahrens.



## 5 Aufwand und Gebühren

### 5.1 BESTIMMUNG DES ZERTIFIZIERUNGSVERFAHRENS UND DER AUDITARTEN

Für unterschiedlich grosse Weiterbildungsinstitutionen werden abweichende Zertifizierungsverfahren angewendet. Die verfahrensbestimmende Einflussgrösse ist die Anzahl der jährlich durchgeführten Teilnehmendenlektionen. Die folgende Tabelle zeigt auf, welches Verfahren und welche Auditarten zur Anwendung kommen.

LEISTUNGSUMFANG DER WEITERBILDUNGS-INSTITUTION		ZERTIFIZIERUNGS-VERFAHREN	AUDITARTEN UND FRISTEN
Unter	25 000 TN x Lektionen	Verfahren A	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zertifizierungs-/Rezertifizierungsaudit vor Ort</li> <li>- Erstes Zwischenaudit gestützt auf Dokumente inkl. Konferenzgespräch innerhalb von 12 Monaten nach dem ersten Zertifizierungsaudit bzw. einmal pro Kalenderjahr nach der ersten Rezertifizierung</li> <li>- Zweites Zwischenaudit gestützt auf Dokumente inkl. Konferenzgespräch innerhalb von 9-15 Monaten nach dem ersten Zwischenaudit bzw. einmal pro Kalenderjahr ab der ersten Rezertifizierung</li> </ul>
Von bis	25 000 TN x Lektionen 100 000 TN x Lektionen	Verfahren B	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zertifizierungs-/Rezertifizierungsaudit vor Ort</li> <li>- Erstes Zwischenaudit vor Ort innerhalb von 12 Monaten nach dem ersten Zertifizierungsaudit bzw. einmal pro Kalenderjahr ab der ersten Rezertifizierung</li> <li>- Zweites Zwischenaudit gestützt auf Dokumente inkl. Konferenzgespräch innerhalb von 9-15 Monaten nach dem ersten Zwischenaudit bzw. einmal pro Kalenderjahr ab der ersten Rezertifizierung</li> </ul>
Über	100 000 TN x Lektionen	Verfahren C	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zertifizierungs-/Rezertifizierungsaudit vor Ort</li> <li>- Erstes Zwischenaudit vor Ort innerhalb von 12 Monaten nach dem Zertifizierungsaudit bzw. einmal pro Kalenderjahr ab der ersten Rezertifizierung</li> <li>- Zweites Zwischenaudit vor Ort innerhalb von 9-15 Monaten nach dem ersten Zwischenaudit bzw. einmal pro Kalenderjahr ab der ersten Rezertifizierung</li> </ul>

Tabelle 5:  
Ablauf Zertifizierungsverfahren,  
Auditarten und Fristen

**Grundsatz:**

Bei der Berechnung der Anzahl Teilnehmendenlektionen:

Als Basis für die Berechnung dient der Durchschnitt der Teilnehmendenlektionen in den letzten drei Jahren, falls zutreffend. Dazu gehören die Kontaktlernzeit, physisch präsent oder online, mit synchroner Begleitung durch Auszubildende und Lernbegleitende sowie die angeleitete, beauftragte Selbstlernzeit. Die im Bildungsangebot ausgewiesene individuelle Selbstlernzeit muss zu mindestens 50% angerechnet werden. Eine Lektion entspricht einer Stunde, d. h. 60 Minuten inklusive 10 Minuten Pause.

Berechnungsbeispiele sind im Dokument «Wegleitung» enthalten.

## 5.2 AUFWANDABSCHÄTZUNG FÜR EINE DREIJÄHRIGE ZERTIFIZIERUNGSPERIODE

Unter dem Auditaufwand wird der Zeitaufwand verstanden, der für die Auditierung einer Weiterbildungsinstitution nötig ist. Die Vorgaben basieren auf der internationalen Akkreditierungsnorm ISO/IEC 17021-1 und den ergänzenden Dokumenten IAF MD 1 (Auditierung von Mehrfachstandorten), IAF MD 4 (Audits im Remoteverfahren), IAF MD 5 (Ermittlung des Auditzeitaufwands) sowie IAF MD 11 (Audits integrierter Managementsysteme).

Der Auditaufwand für die Zertifizierungs- und die Zwischenaudits ist abhängig von der Grösse der Institution, festgestellt anhand der Anzahl Teilnehmendenlektionen pro Jahr, und von ihrer Komplexität, v. a. in Bezug auf die Zahl und Art der Standorte und die Vielfalt des Weiterbildungsangebots.

**Grundsatz:**

Unabhängig von den übergeordneten Vorgaben sollen die geplanten und effektiven Auditzeiten ausreichend sein, um ein komplettes und wirksames Audit zum Qualitätsmanagementsystem durchzuführen.

## 5.2.1 ÜBERSICHT ÜBER DIE AUDITZEITEN NACH VERFAHREN

Die folgende Darstellung vermittelt eine Übersicht über die Tätigkeiten und die Richt-Auditzeiten in Tagen während einer dreijährigen Zertifizierungsperiode, abgestuft nach dem Zertifizierungsverfahren.

	Erstzertifizierung			Rezertifizierung
	1. JAHR	2. JAHR	3. JAHR	
	<b>Zertifizierungsaudit</b> Alle eduQua-Anforderungen	<b>1. Zwischenaudit</b> Veränderungen Abweichungen & Hinweise Kontinuierliche Verbesserungsprozesse	<b>2. Zwischenaudit</b> Veränderungen Abweichungen & Hinweise Kontinuierliche Verbesserungsprozesse	<b>Rezertifizierungsaudit</b> Analog Erstzertifizierung
Verfahren <b>A</b> < 25 000 TN x Lektionen pro Jahr	Dokumentenprüfung Audit vor Ort ≈ 1,25 Tage inkl. Bericht	Dokumentenprüfung Konferenzgespräch ≈ 0,75 Tage inkl. Bericht	Dokumentenprüfung Konferenzgespräch ≈ 0,75 Tage inkl. Bericht	
Verfahren <b>B</b> > 25 000 bis < 100 000 TN x Lektionen pro Jahr	Dokumentenprüfung Audit vor Ort ≈ 1,50 Tage inkl. Bericht	Dokumentenprüfung Audit vor Ort ≈ 1,00 Tage inkl. Bericht	Dokumentenprüfung Konferenzgespräch ≈ 0,75 Tage inkl. Bericht	
Verfahren <b>C</b> > 100 000 TN x Lektionen pro Jahr	Dokumentenprüfung Audit vor Ort ≈ 1,75 Tage inkl. Bericht	Dokumentenprüfung Audit vor Ort ≈ 1,00 Tage inkl. Bericht	Dokumentenprüfung Audit vor Ort ≈ 1,00 Tage inkl. Bericht	

Abb. 3:  
Zertifizierungsverfahren  
und Zertifizierungsaufwand

## 5.2.2 VORGABEN FÜR DIE BERECHNUNG DER AUDITZEITEN

Das vorliegende Reglement geht von einem unterschiedlichen Grad an Komplexität bei der Zertifizierung aus. Bei Weiterbildungsorganisationen mit erhöhter Komplexität wird der Zeitaufwand für die Zertifizierungs- und die Zwischenaudits in der Regel über den Richt-Auditzeiten liegen und die Auditzeit kann nach oben angepasst werden.

Die folgenden Kriterien dienen als Hilfestellung bei der Einschätzung einer erhöhten Komplexität.

	ERHÖHTE KOMPLEXITÄT
Weiterbildungsinstitution	<ul style="list-style-type: none"><li>- mehrere Ausbildungsorte in verschiedenen Regionen</li><li>- Tätigkeit in mehreren CH-Sprachregionen</li><li>- viele Dozierende, unterschiedliche Kategorien</li><li>- eigene Entwicklung von Bildungsangeboten</li><li>- viele gesetzliche und behördliche Vorgaben</li></ul>
Weiterbildungsangebote	<ul style="list-style-type: none"><li>- viele Weiterbildungsangebote</li><li>- Angebote in mehreren Bildungssparten</li><li>- qualifizierende, komplexe Bildungsangebote</li><li>- internationale Angebote</li></ul>

Tabelle 6:  
Kriterien zur Einschätzung  
einer erhöhten Komplexität

Die Kriterien sind nicht abschliessend und müssen für die Feststellung einer erhöhten Komplexität nicht vollständig erfüllt sein.

Der Entscheid über die nötige Erhöhung von Auditzeiten liegt in der Verantwortung der Zertifizierungsstellen. Diese machen die Aufwandschätzung gegenüber den Kundinnen und Kunden und der Akkreditierungsstelle transparent ([vgl. Kap. 3.3](#)).

Die Anforderungen des IAF MD 5, welche sich nicht explizit auf die Mitarbeitendenzahlen beziehen, sind bei der Planung und Durchführung von Zertifizierungs- und Überwachungsaudits sinngemäss anzuwenden.

Für das gleichzeitige Auditieren von zwei oder mehreren integrierten Managementsystemen sind die Vorgaben des IAF MD 11 einzuhalten.

## 5.3 ZERTIFIZIERUNGSKOSTEN UND GEBÜHREN

Grundsätzlich gilt für das Zertifizierungsverfahren A für Weiterbildungsinstitutionen bis 25 000 Teilnehmendenlektionen ein Kostendach von CHF 4950.–, exklusive Mehrwertsteuer und Spesen. Bei den Verfahren B und C für mittlere und grosse Anbieter legen die Zertifizierungsstellen eine Offerte vor.

Bei den Kosten gelten die Regelungen bzw. Ansätze der Zertifizierungsstellen bezüglich:

- Reisespesen,
- Reisezeit,
- Tageshonorar für Auditorinnen/Auditoren,
- Registrierungskosten.

Die Zertifizierungsstellen kalkulieren bei der Offerterstellung die Kombination mit anderen, bestehenden oder gleichzeitig angestrebten Qualitätsmanagementsystemen angemessen mit ein.

Ausserordentliche Aufwendungen, die den festgelegten Rahmen sprengen, etwa bei weiterer Überprüfung vor Ort infolge gravierender Abweichungen, können von den Zertifizierungsstellen der Weiterbildungsinstitution zusätzlich in Rechnung gestellt werden.

In den Kosten enthalten ist die Gebühr von CHF 500.– pro Zertifizierung oder Rezertifizierung, die von der Zertifizierungsstelle erhoben, separat ausgewiesen und an die Geschäftsstelle eduQua weitergeleitet wird. Dieser Betrag dient der Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung von eduQua als Qualitätslabel. Bei der Kategorie A ist der Betrag im Kostendach von CHF 4950.– enthalten.

Wenn im Rahmen eines Multi-Site-Verfahrens Standortzertifikate ausgestellt werden, beträgt die Gebühr zugunsten der Geschäftsstelle CHF 100.– pro Standortzertifikat (vgl. Kap. 3.3).

## 6 eduQua-Qualitätslabel

Weiterbildungsinstitutionen, die eduQua zertifiziert sind, sind während der Gültigkeitsdauer des Zertifikats dazu berechtigt, das eduQua-Logo für geschäftliche Zwecke gemäss folgenden Bestimmungen zu gebrauchen.

### 6.1 VERWENDUNG

Das eduQua-Logo muss so eingesetzt werden, dass es im Sinne einer transparenten Kommunikation zu keinen Missverständnissen bezüglich der Aussage oder des Gültigkeitsbereiches der eduQua-Zertifizierung kommt.

eduQua ist das schweizerische Qualitätslabel für Weiterbildungsinstitutionen. Es zeichnet Weiterbildungsanbieter aus, welche die eduQua-Prinzipien und Anforderungen erfüllen. Es stellt keine öffentliche Akkreditierung, Anerkennung oder Validierung des Weiterbildungsanbieters oder der Abschlüsse/Titel dar. Das eduQua-Zertifikat gilt für die Weiterbildungsinstitution bzw. den zertifizierten Bereich. Es darf nicht zur Kennzeichnung einzelner Bildungsangebote verwendet werden.

### 6.2 NUTZUNGSGRUNDLAGEN

- Das eduQua-Logo ist Eigentum des Schweizerischen Verbandes für Weiterbildung SVEB. Es ist markenrechtlich geschützt (Eintragungs-Nr. 477636).
- Das eduQua-Logo darf von Dritten (Partnern) oder Nachfolgern nicht bzw. nur mit Genehmigung durch die Zertifizierungsstelle verwendet werden.
- Für die Verwendung des Zertifikats/Zertifizierungszeichens ist zudem das Regulativ der Zertifizierungsstelle einzuhalten.
- Die Geschäftsstelle eduQua überwacht die Einhaltung der Nutzungsrichtlinien.

### 6.3 DARSTELLUNG

- Das Logo darf nicht ausserhalb des Zertifizierungskontextes verwendet und mit anderen Logos ausserhalb diesem in Verbindung gebracht werden.
- Das eduQua-Logo darf inhaltlich und grafisch nicht verändert und nur in der hier vorgestellten Art dargestellt werden.



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen  
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue  
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di formazione continua



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen  
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue  
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di formazione continua

- Das Logo kann farbig (blau/grau) oder in Graustufen dargestellt und mit oder ohne Fusszeile verwendet werden.
- Es dürfen dem Logo keine Zusätze angefügt werden.
- Der Schutzraum um das Logo darf nicht verkleinert werden und muss respektiert bleiben.
- Das Logo darf grössenskaliert werden, solange es lesbar bleibt, die Proportionen dürfen jedoch nicht verändert werden.
- Wenn das Logo in elektronischen Medien verlinkt wird, muss der Link auf [www.eduqua.ch](http://www.eduqua.ch) führen.
- Es dürfen nur die originalen Grafikdateien verwendet werden. Diese sind erhältlich bei der eduQua-Geschäftsstelle .

#### **6.4 VERLUST DES RECHTS AUF FÜHRUNG DES EDUQUA-LOGOS**

Das Recht zur Nutzung des Logos erlischt mit Ablauf der Gültigkeit des eduQua-Zertifikats, bei Suspendierung oder Entzug durch die Zertifizierungsstelle oder bei Zuwiderhandlung gegen die hier aufgeführten Bestimmungen. Eine solche stellt eine Verletzung des Urheberrechts dar.

Ist die eduQua-Zertifizierung nicht mehr gültig, sind Hinweise und Logo in elektronischen Medien umgehend bzw. spätestens innerhalb von 30 Tagen zu entfernen, in Print-Medien innerhalb von drei Monaten. Die Medien (z. B. Broschüren), in denen das Logo verwendet wurde, dürfen danach nicht mehr benutzt und in Umlauf gebracht werden.

# 7 Inkraftsetzung und Revision

## 7.1 INKRAFTSETZUNG

Das vorliegende Reglement Zertifizierungsverfahren eduQua:2021 wurde vom Vorstand des Schweizerischen Verbands für Weiterbildung SVEB am 24. November 2021 genehmigt und gleichzeitig mit der Qualitätsnorm eduQua:2021 am 15. Dezember 2021 publiziert.

## 7.2 REVISION

Der SVEB-Vorstand ist verantwortlich für die inhaltliche und formale Weiterentwicklung des vorliegenden Reglements. Er delegiert diese Arbeiten an die eduQua-Geschäftsstelle. Diese überprüft alle fünf Jahre oder bei sich ändernden Anforderungen der Schweizerischen Akkreditierungsstelle SAS das vorliegende Reglement in Bezug auf seine Aktualität und passt es bei Bedarf an.

Der SVEB-Vorstand unterbreitet die Revisionen vor der definitiven Verabschiedung der SAS zur normativen Überprüfung.

Die akkreditierten Zertifizierungsstellen sowie die zertifizierten Weiterbildungsinstitutionen werden über die Revision des Reglements informiert.



#### **Impressum**

Trägerschaft: Schweizerischer Verband für Weiterbildung SVEB,  
Oerlikonerstrasse 38, 8057 Zürich, [www.alice.ch](http://www.alice.ch)

Redaktion: Erwin Hunkeler und Ueli Bürgi

Übersetzungen: Clipper Übersetzungen AG, Zürich, [www.clipper.ch](http://www.clipper.ch)

Grafisches Konzept und Layout: Völlm + Walthert, Zürich, [www.v-w.design](http://www.v-w.design)

Verlag: Eigenverlag eduQua

Bezugsquelle: Die eduQua-Dokumente können von [www.eduqua.ch](http://www.eduqua.ch)  
heruntergeladen werden.