

Änderungen zur vorherigen Ausgabe:

Grau hinterlegt

Ergänzung in

Kapitel 4.3

Inhalt

1	Zweck	3
2	Geltungsbereich	3
3	Zuständigkeiten	4
3.1	Leitung der Zertifizierungsstelle	4
3.2	Programmausschuss	4
3.3	Prüfer/Prüfaufsichtsperson	5
4	Personenzertifizierung	5
4.1	Antrag auf Personenzertifizierung.....	5
4.2	Prüfungsbeauftragung	6
4.3	Prüfungsdurchführung	6
4.4	Rücktritt von einer Prüfung	7
4.5	Täuschungshandlungen, Störungen	7
4.6	Bewertung der Prüfungsleistung.....	8
4.7	Wiederholungen von Prüfungen	8
4.8	Prüfungsunterlagen.....	9
4.9	Prüfungsgebühren.....	9
4.10	Zertifizierungsentscheidung und Zertifikatserstellung.....	9
4.11	Zertifikat und Benutzung des Logos	9
4.12	Aussetzung und Entzug des Zertifikates.	10
4.13	Rezertifizierung	11
4.14	Gültigkeit der Zertifizierung	11
5	Aufbewahrung	11
6	Beschwerden und Einsprüche	11
7	Vertraulichkeit	12

1 Zweck

Dieses Dokument beschreibt das Verfahren der WELL DONE Zertifizierungsgesellschaft mbH (im folgenden „WELL DONE“ genannt) für den Bereich Personenzertifizierung. Es soll sichergestellt werden, dass jeder Zertifizierungsprozess nach einheitlichen Vorgaben abläuft und den Festlegungen unseres Qualitätsmanagementsystems sowie den Anforderungen der DIN EN ISO/IEC 17024 entspricht. Es wird ergänzt durch die jeweils aktuell gültige Prüfungsordnung für den Qualitätsbeauftragten, Qualitätsmanager, Interner Qualitätsauditor und Qualitätsauditor.

Als Bestandteil des Zertifizierungsvertrages regelt dieses Verfahren die sich aus diesem Vertrag ergebenden jeweiligen Obliegenheiten der Vertragsparteien „Prüfungsteilnehmer“ bzw. „Kunde“ und WELL DONE.

2 Geltungsbereich

Das Verfahren ist für alle Mitarbeiter der WELL DONE und der von ihr beauftragten Personen verbindlich. Die hier getroffenen Festlegungen sind Bestandteil des Vertrages mit dem Kunden.

Abweichungen im Einzelfall bedürfen – mit ausführlicher Erläuterung der Gründe - der Zustimmung der Leitung der Zertifizierungsstelle.

3 Zuständigkeiten

3.1 Leitung der Zertifizierungsstelle

Der Leiter der Zertifizierungsstelle ist verantwortlich für:

- Die Prüfung der Einhaltung des Zertifizierungsverfahrens (Veto-Prüfung).
- Das Treffen der Zertifizierungsentscheidung.
- Die Ausstellung des Zertifikates.
- Die Beauftragung der Prüfer und Organisation der Prüfung.
- Die Organisation der Prüfung und Bestellung der Prüfungskommission.

Die Leitung der Zertifizierungsstelle beruft die Prüfer.

Falls ein Mitglied der Leitung der Zertifizierungsstelle selbst als Prüfer tätig wird, so werden seine Aufgaben als Leitung der Zertifizierungsstelle durch seine Stellvertretung oder eine einzelbeauftragte Person wahrgenommen, um die Objektivität und Unparteilichkeit im Zertifizierungsprozess sicherzustellen.

3.2 Programmausschuss

Der Programmausschuss ist zuständig für die Entwicklung und Aufrechterhaltung des Zertifizierungsprogramms. Er ist insbesondere zuständig für:

- Die jährliche Bewertung des Zertifizierungsprogramms.
- Die Verabschiedung von Prüfungsordnungen.
- Die Wahrung von Gleichwertigkeit und Gleichartigkeit der einzelnen Prüfungen sowie für die Einhaltung von Gleichheits- und Bestimmtheitsgrundsätzen.

Der Programmausschuss wird von der Geschäftsführung der WELL DONE eingesetzt. Der Programmausschuss gibt sich eine eigene Geschäftsordnung. Über alle Sitzungen des Programmausschusses wird ein Protokoll angefertigt.

Die Mitglieder des Programmausschusses haben über alle prüfungsrelevanten Vorgänge gegenüber Dritten Verschwiegenheit zu bewahren.

3.3 Prüfer/Prüfaufsichtsperson

- Als Prüfer kann nur beauftragt werden, wer das gleiche oder ein höherwertiges Zertifikat besitzt, als jenes, das Gegenstand der Prüfung ist.
- Von dieser Regelung kann in begründeten Ausnahmefällen abgewichen werden. So zum Beispiel, wenn der Prüfer ein allgemein anerkannter Experte auf dem Fachgebiet ist oder neben dem Prüfer ein Fachexperte an der Abnahme der Prüfung teilnimmt.
- Ist der Prüfer ausschließlich als Prüfaufsichtsperson tätig, so ist eine fachliche Kompetenz bezüglich des Prüfungsgegenstandes nicht erforderlich. Hier ist die Kenntnis und Beherrschung der jeweiligen Vorgaben zum Prüfungsablauf ausreichend.

Die Prüfer werden durch die Leitung der Zertifizierungsstelle berufen.

4 Personenzertifizierung

4.1 Antrag auf Personenzertifizierung

Der Antrag auf Personenzertifizierung muss schriftlich erfolgen. Die entsprechenden Formblätter zur Antragsstellung befinden sich als Downloaddokumente auf der Homepage oder werden dem Antragssteller zugesandt. Bei Eingang des Antrages erfolgt eine formale Prüfung auf Vollständigkeit und Einhaltung der jeweiligen Prüfungsvoraussetzungen, welche in der entsprechenden Prüfungsordnung niedergeschrieben sind.

Wenn die Voraussetzungen für die Prüfungsteilnahme vorliegen, erhält der Kunde eine Bestätigung.

4.2 Prüfungsbeauftragung

Die Auswahl der Prüfer erfolgt ausschließlich aus dem Prüferpool der WELL DONE. Dieser ist dokumentiert in dem Formblatt "Liste Prüfer". Dabei müssen die Regelungen entsprechend dem Verfahren „Auswahl und Bewertung Prüfer“ berücksichtigt werden.

Die Beauftragung erfolgt mit dem Formblatt "Beauftragung Prüfer". Der Prüfer bestätigt die Beauftragung durch seine Unterschrift auf dem Formblatt, welches er umgehend an die WELL DONE zurücksendet.

Der Prüfer bekommt von der WELL DONE alle zur Durchführung der Prüfung benötigten Informationen und Unterlagen. Der Prüfungssatz wird verschlüsselt an den/die Prüfer elektronisch versandt. Die Übermittlung des Passwortes erfolgt separat. Der Prüfungssatz wird nach Durchführung der Prüfung durch den/die Prüfer vernichtet. Die Prüfungsunterlagen selbst werden von dem Prüfer/den Prüfern an die WELL DONE per Post gesandt.

Ein Abweichen von den Festlegungen der WELL DONE sind nur mit Genehmigung der Leitung der Zertifizierungsstelle möglich. Die Leitung der Zertifizierungsstelle dokumentiert diesen Vorgang.

4.3 Prüfungsdurchführung

Die Prüfungsdurchführung erfolgt gemäß den Vorgaben dieses Verfahrens und den Festlegungen der jeweilig zugrunde liegenden Prüfungsordnung.

Prüfungen können aus mehreren Teilen bestehen. Die Abnahme der Prüfung kann schriftlich und/oder mündlich bzw. durch Demonstration erfolgen.

Schriftliche Prüfungen können Aufgaben in offener und geschlossener Fragestellung enthalten oder eine schriftliche Ausarbeitung erfordern.

Mündliche bzw. mündlich-praktische Prüfungen können z.B. beinhalten:

- Praktische Übungen,
- Gruppenarbeit,
- Präsentation,
- Fachgespräch,
- etc.

Schriftliche Prüfungen werden von mindestens einem Prüfer oder einer Prüfaufsichtsperson abgenommen. Eine Zweitkorrektur erfolgt nicht.

Mündliche Prüfungen werden durch mindestens zwei Prüfer abgenommen.

Alle Prüfungen sind nicht öffentlich.

Zu Beginn der Prüfung wird die Anwesenheit und Identität der Prüfungsteilnehmer festgestellt. Die Anforderungen (z.B. Dauer, Prüfungsinhalt, zugelassene Hilfsmittel, etc.) an die Prüfung sind in der jeweiligen Prüfungsordnung niedergelegt.

Sollte der Prüfungsteilnehmer besondere Bedürfnisse haben, kann er diese bei der WELL DONE anmelden. Im Rahmen der Möglichkeiten werden diese berücksichtigt.

4.4 Rücktritt von einer Prüfung

Prüfungsteilnehmer können vor Beginn der Prüfung zurücktreten. In diesem Fall gilt die Prüfung als nicht unternommen. Bricht ein Teilnehmer die Prüfung nach Beginn ab, so gilt diese Prüfung als unternommen.

4.5 Täuschungshandlungen, Störungen

Täuschungshandlungen und Störungen des Prüfungsablaufs führen grundsätzlich zum Ausschluss des betreffenden Teilnehmers von der Prüfung. Die Entscheidung darüber liegt im Ermessensspielraum des Prüfers bzw. der Prüfaufsichtsperson.

Die getroffene Entscheidung ist mit Begründung zu dokumentieren. Bei Ausschluss gilt die Prüfung als nicht bestanden.

Gibt ein Prüfungsteilnehmer den ihm ausgehändigten Prüfungsaufgaben nicht vollständig ab, gilt die Prüfung als nicht bestanden.

4.6 Bewertung der Prüfungsleistung

Die Bewertung der Prüfungen erfolgt nach einem Punktesystem. Die Prüfung ist bestanden, wenn die in der jeweiligen Prüfungsordnung festgelegte Mindestpunktzahl erreicht wird. Das Bestehen einer Prüfung kann an das Erfüllen von Mindestanforderungen einzelner Prüfungsinhalte geknüpft sein.

Wird eine Prüfung von mehreren Prüfern bewertet, so gilt das arithmetische Mittel der Bewertungen. Die Bewertung wird dem Teilnehmer nicht begründet, die erreichte Punktzahl wird nicht mitgeteilt

Die Bewertungsergebnisse und die Prüfungsunterlagen werden der Leitung der Zertifizierungsstelle zur Vetoprüfung weitergeleitet.

Spätestens acht Wochen nach dem Prüfungstermin werden die Teilnehmer schriftlich über ihren Prüfungserfolg benachrichtigt.

4.7 Wiederholungen von Prüfungen

Eine nicht bestandene Prüfung bzw. ein nicht bestandener Prüfungsteil kann wiederholt werden. Genaue Anforderungen werden in den jeweiligen Prüfungsordnungen geregelt. Die Wiederholung sollte zum nächstmöglichen Prüfungstermin erfolgen. Die Frist zur Wiederholung darf nicht länger als ein Jahr betragen. Ansonsten ist die Prüfung in Gänze neu zu beantragen.

4.8 Prüfungsunterlagen

Alle Prüfungsunterlagen werden von der WELL DONE aufbewahrt (siehe unter 5. Aufbewahrung). Auf schriftlichen Antrag erhält ein Prüfungsteilnehmer Einsicht in seine Prüfungsunterlagen in der Geschäftsstelle der WELL DONE.

4.9 Prüfungsgebühren

Die Höhe der Prüfungsgebühren richtet sich nach der jeweils gültigen Gebührenordnung der WELL DONE. Jede Prüfung ist gebührenpflichtig. Bei Rücktritt oder nach Ausschluss von einer Prüfung besteht kein Anspruch auf Rückerstattung der Prüfungsgebühren.

4.10 Zertifizierungsentscheidung und Zertifikatserstellung

Die Zertifizierungsentscheidung und die Ausstellung des Zertifikates erfolgt durch die Leitung der Zertifizierungsstelle oder durch eine beauftragte Person, welche nicht an der Prüfungsabnahme oder Prüfungsvorbereitung beteiligt war. Voraussetzung für die Erteilung des Zertifikates ist die eingehende Begutachtung der vollständigen Prüfungsunterlagen im Rahmen der Vetoprüfung.

4.11 Zertifikat und Benutzung des Logos

Für die Gültigkeitsdauer der Zertifikate ist die jeweilige Prüfungsordnung maßgeblich. Die Berechnung der Gültigkeitsdauer beginnt mit dem Ausstellungsdatum des Zertifikates.

Die nach diesem Schema durchgeführte Zertifizierung entbindet den Prüfungsteilnehmer nicht von rechtlichen Verpflichtungen.

Der Prüfungsteilnehmer ist berechtigt, das Zertifikat in seinen Räumlichkeiten auszustellen und für Werbezwecke zu veröffentlichen. Der Prüfungsteilnehmer ist

berechtigt, das entsprechende Logo auf sein Briefpapier oder andere, zu Werbezwecken bestimmte Unterlagen zu drucken. Er erhält hierfür eine reprofähige Druckvorlage.

Insbesondere hat der Kunde folgende Auflagen zu beachten:

- Der Prüfungsteilnehmer darf keine irreführenden Angaben bezüglich seiner Zertifizierung machen oder gestatten.
- Es muss das Logo und Zertifikat in seiner Gesamtheit dargestellt werden, einschließlich aller Randlinien und in der angemessenen Größe und Farbe.
- Logo und Zertifikat dürfen nicht auf eine Weise dargestellt oder verwendet werden, die der erteilten Zertifizierung nicht entsprechen.
- Der Prüfungsteilnehmer muss die Anforderungen der Zertifizierungsstelle bei jeglichem Verweis auf seinen Zertifizierungsstatus einhalten.

4.12 Aussetzung und Entzug des Zertifikates

Die WELL DONE behält sich das Recht vor, bei Zuwiderhandlungen des Kunden, gegen oben genannte Auflagen, das Zertifikat auszusetzen oder zu entziehen.

Erfüllt der Kunden seine Verpflichtungen nicht, so kann das Zertifikat für maximal drei Monate ausgesetzt werden. Der Kunde wird, nach dessen Anhörung, schriftlich über die Aussetzung informiert. Erfüllt der Kunde die Auflagen nicht innerhalb der gesetzten Frist (maximal 90 Tage), so erfolgt der Entzug des Zertifikates.

Während der Aussetzung und nach Entzug des Zertifikates darf der Kunde weder das Zertifikat, noch das Logo der „WELL DONE“ gegenüber Dritten in irgendeiner Art und Weise zum Einsatz bringen oder sich auf die Gültigkeit der Zertifizierung berufen.

Die WELL DONE führt eine Liste der zertifizierten Personen mit dem Geltungsbereich und Gültigkeit ihrer Zertifizierung.

4.13 Rezertifizierung

Die Rezertifizierung ist vor Ablauf der Zertifikatsgültigkeit bei der WELL DONE zu beantragen. Die Anforderungen an Rezertifizierung sind in der jeweiligen Prüfungsordnung niedergelegt.

4.14 Gültigkeit der Zertifizierung

Die Gültigkeitsdauer des Zertifikates ist auf dem Zertifikat vermerkt.

Werden die Anforderungen gemäß Prüfungsordnung nicht eingehalten, verliert die Zertifizierung ihre Gültigkeit. In diesem Fall muss die Prüfung wiederholt werden.

5 Aufbewahrung

Alle Prüfungs- und Zertifizierungsunterlagen werden in Geschäftsstelle der WELL DONE archiviert. Es gelten die Festlegungen des Verfahrens „Lenkung von Aufzeichnungen“. Aufzeichnungen zu Prüfungen (z.B. Bestellung der Prüfer, Prüfungsergebnisse) werden nach den Kriterien Zertifizierungsbereich und Prüfungsdatum archiviert. Die Aufbewahrungsfrist beträgt 10 Jahre. Aufzeichnungen der Personalzertifizierung, welche kundenbezogene Daten und Nachweise enthalten, werden über zwei Zertifizierungszyklen aufbewahrt.

6 Beschwerden und Einsprüche

Beschwerden und Einsprüche können im Einklang mit dem jeweiligen Verfahren an die WELL DONE gerichtet werden. Das jeweilige Verfahren ist auf der Homepage der WELL DONE und auf Anfrage zu erhalten.

7 Vertraulichkeit

Falls gesetzlich oder von der zugrunde liegenden Norm nicht anders gefordert, wird die WELL DONE jegliche Informationen, die in den Besitz ihrer Mitarbeiter oder Vertreter im Laufe der Zertifizierung gelangen, strikt vertraulich behandeln und ohne vorheriges schriftliches Einverständnis des Prüfungsteilnehmers diese nicht an Dritte weitergeben.