

# AUDITBERICHT ASSESSMENTBERICHT



Schweizerische Vereinigung  
für Qualitäts- und Management-  
Systeme (SQS)

Bernstrasse 103  
3052 Zollikofen  
Schweiz

T +41 58 710 35 35  
F +41 58 710 35 45

www.sqs.ch

Zollikofen, 10. Mai 2021  
Seite 1 von 17  
Dokument 1771\_1  
Version 2.01

Herr Martin Fischer  
martin.fischer@sqs.ch  
+41 52 681 40 60

## Organisation

BWS Berufswahlschule Bülach  
Hinterbirchstrasse 20  
8180 Bülach  
Schweiz

**Kontaktperson** Herr Christian Albrecht

T +41 44 872 90 73

**Geschäftskonto** 305477

c.albrecht@bws.ch

## Dienstleistung

**Audit/Assessment**  
Zertifizierungsaudit (Stage 2)

**Audit/Assessment Beginn/Ende**  
5. Mai 2021 - 6. Mai 2021

**Geltungsbereich**  
Anbieter für ein Berufsvorbereitungsjahr (BVJ),  
Integrationsorientiertes, Schulisches und Praktisches (BVJ),  
Sprachintensivkurse DeutschPLUS+, beruflichen  
Grundbildung zum/r Hauswirtschaftspraktiker/in EBA für  
Jugendliche und junge Erwachsene, Catering und  
Raumvermietung plus betrieb des Test Center für ECDL und  
Basic-Check.

**Normative Grundlage(n)**  
ISO 21001:2018

**Scope(s) der Akkreditierung**  
S.37

**Registrierungsnummer**  
46487

**Gültigkeit Zertifizierungsdokumente von/bis**  
10. Mai 2021 - 9. Mai 2024

**Lead Auditor**  
Herr Martin Fischer

## Freigabe

**Lead Auditor**

## Datum

10. Mai 2021

## Name

Herr Martin Fischer

**Sachverständigenkommission**

10. Mai 2021

Frau Franziska Wey



|  |    |
|--|----|
| 1. Allgemeine Informationen                              | 2  |
| 2. Berichterstattung                                     | 2  |
| 3. Abweichung(en)  | 12 |
| 4. Erfüllung der Anforderungen und Antrag                | 12 |
| 5. Hinweise zur fortlaufenden Verbesserung               | 13 |
| 6. Normkonformität - Systembeurteilung und Erläuterungen | 14 |
| 7. Formelle Konformität des Audits                       | 15 |

## 1. Allgemeine Informationen

### 1.1. Organisationsprofil

|  |  |
|--|--|
| Gesellschaftsform                              | Öffentlich-rechtliche Schule   |
| Geschäftsfelder, Produkte/<br>Dienstleistungen | Anbieterin öffentlicher Berufsvorbereitungsjahre im Kanton Zürich (Integrationsorientiertes, schulisches und praktisches BVJ), des Sprachintensivkurses DeutschPLUS+ und der beruflichen Grundbildung zum/r Hauswirtschaftspraktiker/in EBA für Jugendliche und junge Erwachsene sowie Catering, und Raumvermietung. Test Center für ECDL und Basic-Check. |
| Marktausrichtung                               | Kanton ZH vor allem die Bezirke Bülach + Dielsdorf<br>(einzelne Schüler aus anderen Kantonen)  |
| Ausgelagerte Prozesse                          | Verbuchungen + Zahlungen durch Stadtkasse  |

### Bedeutende Änderungen seit der letzten Überprüfung

- Covid-Unterrichtskonzepte/Fernunterricht
- Normumstellung auf ISO 21001:2018
- Das Arbeiten mit Teams, SharePoint und OneDrive
- Neue Räumlichkeiten (Anbau)
- Ausstattungen wie 84-Zoll-Bildschirme in den Zimmern
- Angebotsentwicklungen wie z. B. NTI «Natur Technik und Informatik»

### 1.2. Bericht

- Gesamtbericht (Abschlussbericht bei **Multi-Sites** sobald **alle Standorte** gemäss Standortstichprobe auditiert wurden)
- Teilbericht (siehe Abschnitt Standortmanagement)

## 2. Berichterstattung

### Vorbemerkung

Das Audit wurde vor dem Hintergrund der COVID-19-Pandemie durchgeführt und fand vor Ort statt. Es wurde vor dem Audit eine Risikobeurteilung vorgenommen. Der Kunde war mit dem geplanten Vorgehen einverstanden. Die Schutzmassnahmen richteten sich nach dem offiziellen Schutzkonzept der Zertifizierungsstellen für Audits und Inspektionen, sowie dem Schutzkonzept der Schule, während der COVID-19-Pandemie. Das Audit wurde bezüglich Personalaufwand im vertretbaren kleinen Rahmen durchgeführt. Per Zoom und ad hoc konnten auf Wunsch jederzeit weitere Personen einbezogen werden. Die Schutzmassnahmen konnten während dem gesamten Audit eingehalten werden.

## Generell

Die Berufswahlschule Bülach, Partnerin des Berufsbildungszentrums Zürcher Unterland, ist ein öffentliches Berufsvorbereitungsjahr (BVJ) des Kantons Zürich und die Adresse der Region, wenn es darum geht, Jugendliche nach der obligatorischen Volksschule während eines Zwischenjahres bestmöglich auf die Berufswelt vorzubereiten. Die BWS begleitet jährlich rund 150 – 190 Jugendliche beim Überqueren dieser Brücke von der Schule ins Berufsleben und bieten ihnen drei Angebote für ein Berufsvorbereitungsjahr – Integrationsorientiertes BVJ, schulisches BVJ und praktisches BVJ. Diese Angebote machen sie fit für die berufliche Grundbildung und erhöhen deren persönlichen Erfolgchancen auf dem Arbeitsmarkt. Innerhalb dieser Angebote finden sich berufswahlorientierte wie auch berufsfeldorientierte Profile. Die Kernkompetenzen liegen einerseits im systematischen, individuellen und gezielten Berufswahlcoaching sowie in der professionellen Unterstützung bei der Suche nach einer adäquaten Lehrstelle EFZ oder EBA, andererseits im fundierten Vermitteln von Schul- und Allgemeinwissen sowie von branchen- und berufsbezogenen Kenntnissen und Fertigkeiten. Gleichzeitig werden wichtige Handlungskompetenzen, wie selbständiges und gewissenhaftes Arbeiten, Verantwortungsübernahme, Durchhaltevermögen und wertschätzender Umgang trainiert.

## Kontext der Organisation (Normkapitel 4)

Der **Kontext** der Organisation ist bestimmt, dabei werden externe und interne Themen berücksichtigt. Dies betrifft alle Themen die für das Unternehmen, um die beabsichtigten Ergebnisse des Managementsystems zu erreichen, relevant sind. Unter anderem werden Themen (Anspruchsgruppen inkl. Anforderungen) in der Marktanalyse erörtert. Corona war ein Beispiel externer Themen, die die Institution beeinflussen. Aus den internen und externen Themen und den Anforderungen interessierter Parteien wurden Risiken und Chancen hergeleitet (SWOT), die als Grundlage zur Definition von Massnahmen dienen. Jeweils im Herbst gibt es eine Retraite mit der Schulleitung. Die Bewertung der Wirksamkeit ist im Review ersichtlich. Der gesellschaftlichen Verantwortung ist sich die BWS bewusst. Diese wird extern durchgeführt. Letztes Jahr wurde im Angebot nichts verändert. In diesem

Jahr wird einiges neu aufgebaut. Pilotschule für BVJplus. Deutsch Plus ist akkreditiert und neu wird ab Herbst NTI «Natur Technik und Informatik» angeboten.

**Interessierte Parteien**, welche für das Managementsystem relevant sind, wurden ermittelt. Die BWS verpflichtet sich, die Anforderungen der relevanten interessierten Parteien zu überwachen und zu überprüfen. Das Dokument Markt- und Bedarfsanalyse zeigt diese Anforderungen und die geplante Überwachung auf. Darin sind auch die Anspruchsgruppen definiert. Die Erwartungen und Erfordernisse interessierter Parteien sind bekannt. Die Bewertung der sich daraus ergebenden Risiken und Chancen wird regelmässig überprüft. Die Durchgängigkeit mit dem Anwendungsbereich des QMS, den Massnahmen zur Adressierung von Chancen und Risiken, der Umsetzung über die Prozesse und der Bewertung der Wirksamkeit mittels Management-Evaluation können dargelegt werden. Die Zufriedenheit der externen Partner und Lieferanten werden mittels diverser Gespräche festgestellt. Man kennt sich seit Jahren gut und hat kurze Kommunikationswege wie z. B. zum Lehrlingsausbildungspartner Pigna in Kloten.

Der **Anwendungsbereich** des Managementsystems umfasst die gesamte Schule, welche als öffentliches Berufsvorbereitungsjahr (BVJ) des Kantons Zürich, Jugendliche nach der obligatorischen Volksschule während eines Zwischenjahres bestmöglich auf die Berufswelt vorbereitet. Dies umfasst Integrationsorientiertes, schulisches und praktisches BVJ, die Sprachintensivkurse DeutschPLUS+ und der beruflichen Grundbildung zum/r Hauswirtschaftspraktiker/in EBA für Jugendliche und junge Erwachsene sowie Catering und Raumvermietung plus das Testcenter für ECDL und Basic-Check.

**Das Managementsystem für Bildungsorganisationen (MSBO)** wurde von der ISO 29990:2010 Norm auf die ISO 21001:2018 Norm umgestellt und ist vollständig aufgebaut, geschult und eingeführt. Das Mittelschul- und Berufsbildungsamt (MBA) fordert ein QMS, die Schulleitung hat sich für ISO 21001:2018 entschieden. Das Managementsystem der BWS wird von der Schulleitung entwickelt und von der Schulpflege der Sekundarschule Bülach genehmigt. Das Managementsystem wird laufend überwacht, einmal jährlich auf deren Ziele überprüft und wenn nötig Massnahmen ergriffen. Grundsätze sind im Handbuch und im Qualitätsmanagementkonzept festgelegt. An der Dialogsitzung vom 19. April 2021 informierte Yvonne Graf als Qualitätsbeauftragte über die neue ISO Norm 21001:2018 und deren Zertifizierung. Die neue Norm wurde dort vertieft vorgestellt. Vor allem wurde auf die Unterschiede zur bestehenden ISO Norm 29990:2010 eingegangen. Die Unterlagen betreffend ISO sind auf dem Lehrerpool abrufbar. Die meisten Prozesse sind neu statt auf Adonis auf Visio abgebildet. Jede Lehrperson und jeder Mitarbeiter/in ist verantwortlich dafür, dass das Managementsystem der BWS funktioniert und sich weiterentwickelt, indem er z. B. alles daran gibt, die Ziele zu erreichen und dabei die Mission/Vision/Strategie/pädagogisches Konzept im Auge hat. Die Managementsystem-Eignung/-Wirksamkeit ist überprüft sowie das Bewusstsein und die Akzeptanz ist vorhanden. Die Organisation hat die für das QMS erforderlichen Prozesse festgelegt und stellt deren Anwendung in der Organisation sicher. Für diese Prozesse sind die erforderlichen Inputs und erwarteten Outputs sowie Abfolge und Wechselwirkung bestimmt. Kriterien und Methoden, inklusive Messung und diesbezüglich benötigte Leistungsindikatoren liegen übergreifend vor. Die Risiken und Chancen für die jeweiligen Prozesse wurden in der SWOT erörtert. Ein risikobasiertes Denken konnte in den Auditgesprächen mit den Mitarbeitenden anhand von Praxisbeispielen dargelegt werden. Bei der Darstellungsumstellung der Prozesse auf Visio wurde festgestellt, dass einige Prozesse eventuell besser als Checkliste oder Timelines abgebildet werden könnten. Dies ist momentan in der Überprüfungsphase (kontinuierlicher Verbesserungsprozess).

#### **Führung** (Normkapitel 5)

Die **Verpflichtung der Unternehmensführung**, ein wirksames Managementsystem zu haben, konnte im Audit klar erkannt werden. Für das Management der BWS zeichnet sich die Schulpflege der Sekundarschule Bülach und die Schulleitung (analog Verwaltungsrat in der Wirtschaft) verantwortlich. Im Vorfeld des Strategieentscheides wird analysiert, überprüft und Themen überarbeitet. An der Lehrerkonferenz wird die beschlossene Strategie den Mitarbeitenden und Lehrpersonen präsentiert. Als kantonaler Dienstleistungsbetrieb hat die BWS zahlreiche gesetzlichen Grundlagen zu befolgen.

Die Schulleitung legt die **Qualitätspolitik** fest. Die übergeordneten Ziele sowie die Unternehmenspolitik und die beabsichtigten Ergebnisse sind im Unternehmensleitbild, der Vision und Mission dargestellt. Das Leitbild hat sich bewährt und wird regelmässig kommuniziert und «hinterfragt». Die Politik und die Strategie werden als Grundlage für die Massnahmenplanung und die erneute Festlegung von Zielen und Teilzielen im gesamten Unternehmensbereich verwendet. Bei den Lehrerkonferenzen (zweimal pro Jahr) werden die Ziele detailliert gesetzt und mittels Ampelsystem überprüft. Frau Yvonne Graf hat als Qualitätsverantwortliche im Rahmen eines internen Audits überprüft, ob die Bildungspolitik verstanden wurden und konnte dies danach bestätigen. Das Prinzip des PDCA-Zyklus wird gelebt und umgesetzt. Chancen und Risikomanagement sind neu mit vertieftem Schwerpunkt «Chancen» eingeführt. Der gesellschaftlichen Verantwortung, wie auch der Verwaltung geistigen Eigentums ist sich die BWS bewusst und verpflichtet sich dies zu berücksichtigen. Das Verbesserungswesen hilft dabei, die Bedürfnisse und Erwartungen von interessierten Parteien zu erkennen und entsprechende Massnahmen einzuleiten.

Die **Funktionen, Verantwortlichkeiten** und Befugnisse innerhalb der Organisation sind klar geregelt. Es gibt ein Organigramm und die Funktionen sind klar beschrieben. Die Stellenbeschreibungen werden systematisch erarbeitet und abgegeben. Diese beinhalten alle relevanten Punkte. Es gibt Funktionsbeschreibungen für Präventionsbeauftragte, Hauswart, Bibliothek, Leiter Gastro etc. Neu wird ein Co-Rektorat eingeführt. Die Verantwortlichkeiten sind deshalb für diese Umstellung in der Überprüfung und Überarbeitung.

### **Planung** (Normkapitel 6)

Es wurde eine **SWOT-Analyse**, welche die relevanten Themen berücksichtigt, durchgeführt. Diese ist Bestandteil der Strategieentwicklung. Massnahmen werden festgelegt und überprüft. Im Prozess «F5 Führung – Risikomanagement» werden die erweiterten Risikoüberlegungen festgehalten. Diese betreffen folgende Themenkreise

- Finanzen
- Mitarbeitende
- Kommunikation
- Schüler und Märkte
- Technologien, Integrität
- Legal Compliance

Bei der jährlichen Retraite werden mögliche Änderungen/Verbesserungen sowie **Chancen und Risiken** (SWOT) analysiert. Massnahmen werden je nach Grösse mit dem gesamten Team oder auch nur in der Schulleitung umgesetzt. Es gibt eine Pendenzenliste und eine Projektcheckliste, die die Umsetzung und Überprüfung sicherstellt. Änderungen werden systematisch in den entsprechenden Gefässen an die entsprechenden Interessengruppen kommuniziert.

Die **Ziele** sind im Dokument «**Operative Ziele und Indikatoren**» festgehalten und kommuniziert.

**Änderungen** im QMS werden geplant, umgesetzt, überprüft und unter anderem in der Lehrerkonferenz vertiefter aufgezeigt.

### **Unterstützung** (Normkapitel 7)

#### **Personal, Kompetenzen und Bewusstsein**

Die Mitarbeitenden im BWS Bülach zeigten eine hohe Kompetenz, welche systematisch gefördert wird. Aus- und Weiterbildungen sowie Hospitationen (Hospitationskonzept) stellen dies sicher. Die Qualitätspolitik, Strategie und die relevanten Ziele wurden, wo sinnvoll, mit den Mitarbeitenden zusammen entwickelt, geschult und im internen Audit überprüft. Ebenfalls werden alle zwei Jahre eine Teamevaluation durchgeführt, bei dem die Themen wie mein Arbeitsbereich, mein Arbeitsumfeld, mein Angebot, Führungsorganisation, Rückmeldung an das Rektorat, die BWS Bülach als Institution, Gesamtzufriedenheit evaluiert werden.

#### **Infrastruktur, Umgebung von Bildungsprozessen und Überwachung und Messung**

Die Infrastruktur wurde mit vier Schulungsräumen im 2020 erweitert und ist gesamtheitlich für den Unterricht geeignet. Die entsprechenden Hilfsmittel sind für einen guten Unterricht geeignet. Es gibt ein Information and Communication Technology (ICT) Konzept und die vorhandene Technik ist für den Unterricht geeignet. Die BWS hat eine Hauswartin beschäftigt, welche den Unterhalt der Liegenschaft koordiniert und teilweise selbständig bestreitet. Sie unterhält das Gebäude in Zusammenarbeit mit den Lernenden und koordiniert Ersatzanschaffungen. Das Rektorat bestimmt über Neubeschaffungen – im Rahmen des Budgets. Herr Stefan Weber ist für die Arbeitssicherheit zuständig und hat das «Sicherheitskonzept für die Werkstätten an der BWS Bülach» entwickelt.

Es gibt ein eingeführtes Notfallkonzept mit einem Notfall-APP. Es wurde im März eine Notfallübung durchgeführt. Die Mensa wird von der Mensaleiterin betrieben. Sie führt diese in Zusammenarbeit mit der Klassenlehrperson, welche für das Fach Kochen zuständig ist. Die Räumlichkeiten der BWS Bülach, v. a. die Schulküche sowie das Forum mit/ohne Office können, während der 39 Schulwochen gemäss den Bestimmungen des Benützungsreglements von Vereinen, Organisationen und Privaten für kulturelle und gesellschaftliche Anlässe gemietet werden. Der laufende Schulbetrieb hat stets Vorrang. Die Räume sind hell, mit gutem Klima und genügend gross. Auch den psychosozialen und physischen Faktoren wird genügend Aufmerksamkeit geschenkt. Es gibt eine Schulische Sozialarbeit (SSA). Es werden keine Messgeräte verwendet, die bezüglich des Unterrichtes regelmässig geeicht oder kalibriert werden müssten. Die Wartung der Anlagen ist aber sichergestellt. Diverse Evaluationen zeigen die Sicht der interessierten Parteien bezüglich der Zielerreichung der Ausbildungen auf.

### **Wissen der Organisation**

Das erforderliche Wissen für die Durchführung der Prozesse und Besetzen von Funktionen ist im Qualitätshandbuch aufgeführt. Das vertiefte erforderliche Wissen/Können wird zum Zeitpunkt der Jahresplanung und bei den Mitarbeitendengesprächen systematisch ermittelt. Der Institution ist es wichtig das Wissen so zu erhalten, um nicht von Einzelpersonen abhängig zu sein. Stellvertretungen, eine Verteilung von Wissen auf mehrere Personen oder eine vertiefte Abbildung im System, sind Methoden das Wissen der Institution zu erhalten. Die regelmässige Weiterbildung ist sichergestellt und ist eine behördliche Vorgabe. Die Anforderungen an das geistige Eigentum sind definiert und im Arbeitsvertrag sowie in den AGBs geklärt. Wissenstransfer, vor allem auch bei den «Berufswahl-Tandem», ist sehr hoch, weil zwei Lehrpersonen für eine Klassenführung die Verantwortung haben. Absprachen sind dadurch sehr häufig.

### **Fördermassnahmen (Sonderpädagogische Förderung)**

Die BWS Bülach bietet den Lernenden sämtlicher Profile verschiedenste individuelle Förder- und Stützmassnahmen, um sie während des Schuljahrs optimal zu betreuen, damit eine adäquate Anschlusslösung gefunden werden kann, die Nachhaltigkeit verspricht. Individuelles Coaching, Support und Controlling bei der Berufswahl und Lehrstellensuche. Selbstgesteuertes Lernen, praktisches Anwenden von Arbeits- und Lerntechniken, Projektunterricht, individuelle Fördergespräche sowie klasseninterner Austausch. Selbstgesteuertes und konzentriertes Schreiben von Bewerbungen und Lehrstellensuche, wobei die Arbeitsmethode Homeoffice oder alternativ Bewerbungs-Atelier frei gewählt werden kann. Breit gefächertes Wahlfach- und Freifachangebot inkl. Spezifische Vorbereitung für die BMS-Aufnahmeprüfung. Freiwillige oder verordnete und von einer Lehrperson begleitete Aufgabenhilfe (Erledigen von Hausaufgaben, Nacharbeit von Unterrichtsstoff, Nachschreiben von Prüfungen, Abbau von Absenzen) resp. freiwilliges Schreiben von Bewerbungen an der Schule (Nutzung Infrastruktur und Know-how der betreuenden Lehrperson) anstatt zu Hause. Zusätzliche individuelle Deutschförderung, um sprachliche Defizite abzubauen. Unterstützung der fremdsprachigen Lernenden «Sprache & Kultur» zur Verbesserung der mündlichen und schriftlichen Deutschkenntnisse durch interessierte Senioren/innen von Pro Senectute. Zusätzliche individuelle Begleitung (ziB) – gezieltes, förderorientiertes und ressourcenbasiertes Einzelcoaching zum bereits bestehenden Stütz- und Förderangebot für Lernende mit ausgewiesenem Unterstützungsbedarf aufgrund gravierender fachlicher und/oder überfachlicher Defizite, wiederholten Auffälligkeiten verbunden mit einer schlechten Prognose für das erfolgreiche Absolvieren des Berufsvorbereitungsjahrs. Schulische Sozialarbeit (SSA) – Unterstützung, Begleitung und Leisten von Hilfestellung von Jugendlichen in ihrem Prozess des Erwachsenwerdens bei der Bewältigung schwieriger Lebenssituationen oder Krisen, um deren persönliche Situation und das Wohlbefinden in der Schule, im Freundeskreis und zu Hause verbessern können. Ab diesem Schuljahr wird eine offene Sprechstunde bei der SSA angeboten. Leider wurde dieses Angebot bisher weder von Lernenden, noch von Lehrpersonen genutzt. Es gibt auch eine Beratung und Unterstützung bei fremden Kulturen, um Kultur, Gesellschaft und Bildungssystem der Schweiz näherzubringen.

Die **Kommunikationswege** sind eingespielt und definiert. Es gibt klare Standardtraktanden an regelmässigen Treffen/Meetings. Dies konnte in verschiedenen Protokollen nachvollzogen werden.

Für einen guten Austausch im Team und eine gute Zusammenarbeit unter den Mitarbeitern finden monatlich Teamsitzungen statt. Des Weiteren werden halbjährlich Teamtage und Lehrerkonferenzen durchgeführt. Des Weiteren erhalten die Lehrpersonen bzw. Mitarbeitenden regelmässig die Gelegenheit sich zu ihrer Befindlichkeit zu äussern. Dazu dienen Teile der Mitarbeiterbeurteilung (MAB) und des Mitarbeitergesprächs (MAG). Diverse Kommunikationskanäle wie Teamsitzungen, Schulkonferenzen, Lehrerkonferenzen etc. sind auch in den Stellenbeschreibungen erwähnt.

### **Dokumentierte Information**

Die Vorgaben zur Aufrechterhaltung und Aufbewahrung von dokumentierter Information werden regelmässig durch interne Audits auditiert. Die Vollständigkeit, die durch die ISO 21001:2018 vorgegebenen dokumentierte Informationen, konnte an diesem Audit festgestellt werden. Es war nachvollziehbar wie Änderungen freigegeben, kommuniziert und archiviert werden. Die relevanten Dokumente wie Management-Evaluation, Schulungsunterlagen, Risikoanalysen etc. werden systematisch versioniert und archiviert. Dies inklusive der Nachvollziehbarkeit von Änderungen. Die Archivierung wird professionell durch die Firma letec (IT) und modularity für simsys (Noten etc.), durchgeführt. Neu werden die aktuellen Dokumente auf SharePoint und OneDrive abgelegt. Die QM-Dokumente werden physisch mit Unterschrift freigegeben und im SharePoint abgelegt. Man ist daran dies alles direkt zu integrieren. Nur Schulleitung kann Dokus freigeben und hochladen. Alles was hochgeladen ist, ist somit von der Schulleitung freigegeben. OneDrive und Teams-Dokumente sind nur «Austauschdokumente».

### **Betrieb (Normkapitel 8)**

#### **Planung und Anforderungen an Bildungsprodukte**

Die entsprechenden Prozesse bezüglich des Betriebes sind erstellt und aufrechterhalten. Die Angebote sind auf der Webseite klar beschrieben. Auch die Anforderungen sind definiert.

Der Schullehrplan (oder Rahmenlehrplan) der BWS Bülach, der vom Mittelschul- und Berufsbildungsamt genehmigt ist, konkretisiert den für die öffentlichen Berufsvorbereitungsjahre kantonal verbindlichen Rahmenlehrplan. Für einen motivierenden Unterricht, bei dem die Lernenden zum Mitdenken motiviert werden, werden die drei folgenden Bedingungen vorgegeben und kontrolliert

#### **Effiziente Klassenführung**

Durch eine effiziente Klassenführung soll ein hoher Anteil an echter Lernzeit ermöglicht werden. Dies bedingt ein frühes und konsequentes Eingreifen bei Störungen, eine möglichst hohe Auslagerung von Organisationsaufgaben aus dem Unterricht, ein abwechslungsreiches Repertoire an Sozialformen und eine gute Rhythmisierung des Unterrichts.

#### **Kognitive Aktivierung**

Einsatz von Fragestellungen, die zum Nachdenken bzw. einer aktiven mentalen Auseinandersetzung mit dem behandelnden Thema führen. Hierzu dienen kooperatives Lernen, reziprokes Lehren, bei dem die Lernenden für eine bestimmte Zeit in die Rolle der Lehrperson schlüpfen und die Mitschüler im Tandem, in Kleingruppen oder im Plenum unterrichten. Des Weiteren findet eine innere Differenzierung statt, bei der die unterschiedlichen Leistungsstände der Lernenden zu unterschiedlichen Aufgaben führen.

### Konstruktive Unterstützung

Die Lernenden erhalten regelmässig von ihrer Lehrperson individualisierte Rückmeldungen zum Lernfortschritt. Der Umgang mit Fehlern ist konstruktiv und regt das Nachdenken über das eigene Lernen an. Die Attribute Verlässlichkeit, Geduld und Empathie bilden die Basis für eine tragfähige Beziehung Lehrperson – Lernende. Dies schafft die Voraussetzungen, dass die Lernenden die Lehrperson bei sozialen Problemen als Ansprechpartner akzeptieren. Diese Beziehungsarbeit trägt zu einer positiven motivationalen und emotionalen Entwicklung der Jugendlichen bei.

Es gibt sechs Merkmale einer guten Lehrperson, die auf deren Einhaltung überprüft werden

1. Es gelingt einer guten Lehrperson ein Arbeitsbündnis mit ihren Lernenden herzustellen und gegenseitig anerkannte Rechte und Pflichten zu etablieren.
2. Einer guten Lehrperson ist es bewusst, dass einige ihrer Aufgaben in sich und zueinander im Widerspruch geraten (z. B. Fürsorgepflicht gegenüber dem Einzelnen im Gegensatz zur gerechten Behandlung aller). Es gelingt ihr, die Widersprüche auszubalancieren.
3. Eine gute Lehrperson verfügt über ein solides Fachwissen und verfügt über ein didaktisches und methodisches Repertoire.
4. Eine gute Lehrperson behandelt die Lernenden mit Respekt und unterstützt die Entwicklung einer demokratischen Unterrichtskultur.
5. Eine gute Lehrperson überdenkt ihr Handeln und Wirken regelmässig und nützt diese Reflexion als Basis für die berufliche Weiterentwicklung.
6. Eine gute Lehrperson sieht sich als Mitglied des Teams und arbeitet gerne in dieser professionellen Gemeinschaft.

### Entwicklung

Das Projektmanagement sowie das Verbesserungsmanagement zeigen auf wie massgebliche Entwicklungen durchgeführt werden. Die Projekte werden von der Schulleitung ausgelöst, überwacht und abgesegnet. Die Überprüfungen erfolgen über den normalen Evaluationsprozess. Die generellen Grundsätze für eine Schulentwicklung sind folgende: Die Lehrpersonen und Mitarbeitenden sollen

- sich aktiv am Aufbau und an der Entwicklung der Schule beteiligen,
- das Gespräch mit den jeweils beteiligten Partnern führen und Absprachen treffen (Lernende), Eltern, Berufsberatung, zukünftige Arbeitgeber,
- ein Schulklima schaffen, das durch Offenheit, Wertschätzung und Kommunikationsbereitschaft geprägt ist,
- durch die Erprobung verschiedener Formen der Zusammenarbeit die Bereitschaft zeigen, sich Neuem gegenüber offenzuhalten,
- sich kontinuierlich fachlich-pädagogisch und methodisch-didaktisch weiterbilden,
- bereit sind zur Übernahme funktionsbezogener Verantwortung,
- ein System zur Qualitätssicherung und -entwicklung aufbauen und pflegen.

### Extern bereitgestellten Prozessen, Bildungsprodukten und -dienstleistungen

Diese sind definiert und werden überprüft. Die Zusammenarbeit mit Lieferanten, externen Referenten und ausgelagerten Prozessen sind im Anwendungsbereich des QMS dargelegt gesteuert. Der Informationsfluss zu den externen Anbietern konnte aufgezeigt werden.

### **Bereitstellung, Freigabe und Steuerung von Bildungsprodukten**

Die Bildungsprodukte und -dienstleistungen werden geplant und die nötigen Ressourcen bereitgestellt. Mittels Hospitationen, internen Audits und Kundenfeedbacks wird dies überwacht.

Die Bildungsorganisation stellt sicher, dass die Lernenden vor der Zulassung mit den relevanten Informationen versorgt wurden. Das Unternehmen hat einen Prozess für die Zulassung von Lernenden (S4) mit welchem eine Einheitlichkeit sichergestellt werden kann. Im Internet wird sehr gut informiert. Des Weiteren erhalten alle die entsprechenden Reglemente, Wegleitungen, Kosten, Stundenpläne etc. Es gibt Einführungstage, Informationsveranstaltungen und Informationsdossier pro Klasse. Es gibt schriftliche Bestätigung der Teilnehmenden, dass sie die Vorgaben wie Hausordnung etc. gelesen und verstanden haben. Prüfungen werden gemäss internen Richtlinien, die auch in den AGB's aufgeführt sind, durchgeführt. Die Anforderungen (Niveau) werden vorgegeben und die Lehrkräfte müssen dies gemäss diesen Niveaus durchführen. Dies braucht immer wieder Abgleichungen. Der Rekursweg geht nur bezüglich der Zeugnisnoten und nicht bezüglich «Zwischennoten». Kein Zeugnis ist promotionsrelevant. Im autorisierten Test Center der BWS Bülach können sich Jugendliche hinsichtlich ihrer Kenntnisse in der sicheren und effizienten Nutzung verschiedener Computeranwendungen (ECDL Base, ECDL Standard oder ECDL Advanced Certificate) und im Tastaturschreiben (Typing Skills Certificate) zertifizieren lassen. Diese erworbenen Zusatzqualifikationen können den Lehrbetrieben als wichtige Entscheidungskriterien bei der Vergabe von Lehrstellen und Praktikumsplätzen dienen. Prozesse für Unterrichten, Erleichterung des Lernens und administrative Unterstützung des Lernens sind etabliert. Dem Datenschutz wird die entsprechende Aufmerksamkeit geschenkt. Z B. bei Fotos, die in einem Bericht veröffentlicht werden, werden die entsprechenden Personen vorgängig gefragt, ob dies okay ist. Übergreifende Änderungen werden den entsprechenden Personen kommuniziert.

Die **Umsetzung im Unterricht** konnte an Zoom-Beispielen und am Unterrichtsbesuch Hauswirtschaftspraktikerin EBA auditiert werden. Es durfte eine professionelle Vorbereitung, Unterstützung sowie die generelle Förderung der Teilnehmenden festgestellt werden. Eine angenehme Unterrichtsatmosphäre unterstützte den Lernprozess. Die Lehrenden sowie die Lernenden waren motiviert. Es werden Lernjournale geführt. Halbjährlich werden vertiefte Lernfortschrittsanalysen/-Gespräche durchgeführt.

**Nichtkonforme Bildungsergebnisse** gab es gemäss dem Rektor im letzten Jahr keine.

### **Bewertung der Leistung** (Normkapitel 9)

#### **Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung**

Um die Wirksamkeit des Managementsystems zu erörtern werden Ziele und Indikatoren festgelegt und überwacht (Excelltabelle).

Es werden regelmässig Rückmeldungen eingeholt, um Nichtkonformitäten zu erörtern und die Qualität des Unterrichts zu überprüfen. Konkret werden folgende Evaluationen durchgeführt

- Lernenden Jahresfeedback (laufendes Schuljahr)
- Lehrenden Feedback eigene Klasse (pro Lehrperson)
- Ehemaligen Feedback
- BW-Workshop Feedback
- Eltern Feedback
- Lehrbetrieb Feedback

- Besuchsmorgen Feedback
- Teamevaluation
- Mensa Feedback
- SSA Feedback (Lernende und Lehrpersonen)

Die Mitarbeitenden haben die Möglichkeit, ihre eigene Arbeit zu reflektiert und konstruktiv kritisch zu hinterfragen, als Beitrag zu ihrer Verbesserung. Dies geschieht im MAG. Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden wird erhoben und ist hoch. Es ist geregelt wie man bei Beschwerden/Reklamationen umgeht. Dies ist transparent kommuniziert.

Die **internen Audits** werden geplant, durchgeführt und Massnahmen daraus umgesetzt. Im Zuge der Umstellung auf ISO 21001:2018 wurde eine externe Spezialistin beauftragt das interne Audit mit Fokus auf die Normumstellung durchzuführen. Der Bericht lag vor und zeigte einige Verbesserungsmöglichkeiten, auf die in der Umsetzung sind und hier nicht noch einmal wiederholt werden. Die internen Audits sind ein wichtiges Tool in der Evaluation. Es werden alle Prozesse alle drei Jahre für das interne Audit geplant. Dies erfolgt auch risikobasiert. Auditergebnisse werden festgehalten und Massnahmen getrackt.

Die **Managementbewertung** mittels Berichterstattung der Schule über die Qualitätsentwicklung erfolgt jährlich zuhänden der Schul- bzw. Aufsichtskommission und des Mittelschul- und Berufsbildungsamts. Sie umfasst eine Standortbestimmung der Qualitätsentwicklung (Überblick der Aktivitäten zur Qualitätssicherung und -entwicklung). Anhand der jährlichen Management-Evaluation ist vorgesehen, die Wirksamkeit der Massnahmen, Veränderungen des Kontextes sowie der Risiken und Chancen zu bewerten. Die Erkenntnisse bezüglich Verbesserungsmöglichkeiten, Änderungen am Managementsystem sowie bezüglich des Ressourcenbedarfes, fliessen in Form von neuen Zielen und Massnahmen in die Planung des Folgejahres, oder je nachdem als Sofortmassnahme, ein.

Der Schulleiter erstellt jährlich anlässlich der Lehrerkonferenz Anfang Schuljahr einen Managementbericht, der in einer Übersicht über den Qualitäts-Status der BWS Auskunft gibt, inkl. evtl. sich anzeigender Weiterentwicklungsvorschläge. Der Bericht soll im wesentlichen Messresultate enthalten aus

- Evaluationen
- Kennzahlen
- Status Jahresziele
- Status Strategieziele

### **Verbesserung** (Normkapitel 10)

Um die erreichten Ziele und die generelle Schulqualität im Sinne von PDCA (resp. KVP) zu erhalten und sich **weiter verbessern** zu können, bedient sich die Institution folgender Instrumente

- Kennzahlen
- Rückmeldungen via E-Mail
- Rückmeldungen aus den internen und externen Auditberichten
- Rückmeldungen aus den Lernenden-, Eltern-, Lehrbetriebs- und Ehemaligen-befragungen
- Unterrichtsbesuche durch die das Rektorat

Ziele aller Schulentwicklungs-Vorhaben sind jeweils Aspekte aus

- Verbesserung der Lerneffizienz der Lernenden
- Erhöhung der Effizienz im vor- und nachgelagerten Bereich des Kerngeschäfts Unterricht
- Erhöhung der Zufriedenheit der Lernenden
- Erhöhung der Zufriedenheit der Mitarbeitenden
- Erhöhung der Zufriedenheit der Eltern
- Erhöhung der Zufriedenheit der Lehrbetriebe
- Sicherstellung der kantonalen Vorgaben

Instrumente

- Jährliche Schulleitungs-Retraite
- Teamtag
- Projektideen aus den Profilen
- Rückmeldungen aus Verbesserungswesen, Schulentwicklung, Evaluationen

Evaluationsinstrumente sind

- Interne Audits
- Befragung Lernende
- Hospitation
- Befragung Berufsbildner-innen Berufsbildner
- Lehrerkonferenz
- MAB
- Geschäftsleitungs-Sitzungen
- Fachschaft-Sitzungen

Der Verbesserungsprozess konnte anhand diverser Beispiele aufgezeigt werden. Im Corona-Jahr waren dies natürlich auch diverse IT-Themen wie das Arbeiten mit Teams etc.

### **Positive Eindrücke aus dem Audit**

Auszugshalber einige positive Eindrücke

- Corona-Management und Studentenbetreuung mittels Distance-Learning
- Funktionieren des Verbesserungsprozesses mit diversen Optimierungs-Projekten, die bereits in der Umsetzung sind.
- Professionalität bei der Schulung
- Durchgängig sehr hohe Kompetenz beim auditierten Personal.
- Systematik der Zielüberprüfung
- Flexibilität

### 3. Abweichung(en)

- Keine Abweichung(en)
- Hauptabweichung(en) gemäss Anhang
- Nebenabweichung(en) gemäss Anhang

Bei Multi-Sites Audits ist durch die zentrale Stelle zu überprüfen, ob weitere Standorte durch die Abweichung(en) betroffen sind.

### 4. Erfüllung der Anforderungen und Antrag

#### 4.1. Ausgangslage

- Zertifizierungs-/Rezertifizierungsaudit:** Zertifizierungsentscheid erfolgt auf Antrag des Lead Auditors durch die Sachverständigenkommission (SVK).
- Aufrechterhaltungsaudit:** Entscheid über Aufrechterhaltung der Zertifizierung erfolgt durch den Lead Auditor.

#### 4.2. Auditergebnis und Antrag

##### Zertifizierungs-/Rezertifizierungsaudit

##### Norm(en)

- Erfüllt** – Antrag zur Erteilung der Zertifizierung für ISO 21001:2018
- Erfüllt** mit Nebenabweichung(en) und angenommenen geplanten Massnahmen  
Antrag zur Erteilung der Zertifizierung für
- Nicht erfüllt** mit Hauptabweichung(en) für  
Antrag zur Erteilung der Zertifizierung, nach erfolgreicher Verifizierung der umgesetzten Korrekturen/  
Korrekturmassnahmen und der dazugehörigen Nachweisdokumente, anlässlich
  - Dokumentenaudit (OFF-Site)**
  - Nachaudit**
- Teilbericht:** Antrag zur Erteilung der Zertifizierung erfolgt mit Gesamtbericht

#### 4.3. Gültigkeit der Zertifizierung

##### Norm(en)

- Beginn **gemäss Antragsfreigabedatum** durch die SVK ISO 21001:2018
- Beginn **anschliessend**, ohne Unterbruch an auslaufende Zertifizierung  
(SVK Freigabe vor Ablauf der Zertifizierung)
- Bleibt bestehen** (zutreffend nur bei Aufrechterhaltung der Zertifizierung)
- Teilbericht:** Gültigkeit der Zertifizierung erfolgt mit Gesamtbericht

#### 4.4. Nächste Überprüfung

##### 4.4.1. Nächste Überprüfung bei Abweichung(en)

##### Datum

- Bewertung der geplanten Massnahmen (OFF-Site)
- Dokumentenaudit (OFF-Site)
- Nachaudit
- Ausserordentliches Aufrechterhaltungsaudit
- Siehe Abschnitt «Art der nächsten Überprüfung»



#### 4.4.2. Art der nächsten Überprüfung

**Datum**

3. Mai 2022

- Aufrechterhaltungsaudit
- Rezertifizierungsaudit
- Andere:

#### 4.4.3. Bemerkungen zur nächsten Überprüfung

Bitte senden Sie mir einen Monat vor dem Audit die relevanten Unterlagen zu. Im Speziellen folgende Dokumente

- Managementbewertung
- Interner Auditbericht
- Ihre ausgefüllte ISO 21001:2018 Checkliste mit den entsprechenden Verweisen.
- Organigramm und Funktionsdiagramm

Bitte melden Sie sich bezüglich der Auditplanung, sobald Sie wissen, wann wir welchen Unterrichtsbesuch einbauen können.

#### 5. Hinweise zur fortlaufenden Verbesserung

Die nachfolgenden Hinweise und Empfehlungen stellen Entscheidungsgrundlagen und Impulse für die zusätzliche Steigerung von Effizienz und Effektivität der auditierten Organisation dar.

1. Es kann überlegt werden wie der Entwicklungsprozess in Zukunft mit Co-Schulleitung dargestellt werden soll. Neue Verantwortlichkeiten, die Art und Weise der Darstellung als Prozess, Checkliste oder Timeline kann auf ihren Nutzen in der Anwendung überprüft werden.
2. Der Prozess (6) Schulpflege ist im «alten» System Adonis vollständig vorhanden. Der Prozess ist von der Darstellung her in der Überführung, ob man ihn als Visio, Timeline oder in eine Checkliste darstellen soll. Es ist empfehlenswert generell über alle Prozesse dies wie geplant vertieft zu analysieren. Wo ist der Nutzen einer Prozessdarstellung, Timeline oder Checklisten am höchsten und dies danach auch so darzustellen.
3. Die Eintrittscheckliste, wie in der Praxis ausgeführt, mit der Einführung EKAS und QM-Einführung ergänzen (wurde während dem Audit schon so veranlasst).
4. Abklären, ob bei der Archivierung es irgendwo besonders schützenswerte Daten gibt die speziell archiviert oder ausgemustert werden müssten.
5. Bezüglich dem internen Audit könnte überlegt werden, ob zur Exceltabelle worin alle Prozessen die auditiert werden müssen aufgeführt sind auch alle Normpunkte ergänz werden sollen.

## 6. Normkonformität - Systembeurteilung und Erläuterungen

### Legende

AA = Standardkapitel für Aufrechterhaltung

1 = erfüllt

NG = nicht geprüft

2 = erfüllt mit Nebenabweichung(en)

NA = nicht im Anwendungsbereich/nicht anwendbar

3 = nicht erfüllt mit Hauptabweichung(en)

### 6.1. ISO 21001:2018

| Kap. | Anforderungen  | AA | 1 | 2 | 3 | NG | NA |
|------|--|----|---|---|---|----|----|
| 4.1  | Verstehen der Organisation und ihres Kontextes   |    | x |   |   |    |    |
| 4.2  | Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien  |    | x |   |   |    |    |
| 4.3  | Festlegung des Anwendungsbereichs des MS für Bildungsorganisationen (MSBO)   |    | x |   |   |    |    |
| 4.4  | Managementsystem für Bildungsorganisationen  | x  | x |   |   |    |    |
| 5.1  | Führung und Verpflichtung  |    | x |   |   |    |    |
| 5.2  | Politik  |    | x |   |   |    |    |
| 5.3  | Funktionen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse innerhalb der Organisation   |    | x |   |   |    |    |
| 6.1  | Massnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen  | x  | x |   |   |    |    |
| 6.2  | Ziele der Bildungsorganisation und Planung zu deren Erreichung   | x  | x |   |   |    |    |
| 6.3  | Planung von Änderungen   | x  | x |   |   |    |    |
| 7.1  | Ressourcen   |    | x |   |   |    |    |
| 7.2  | Kompetenz  |    | x |   |   |    |    |
| 7.3  | Bewusstsein  |    | x |   |   |    |    |
| 7.4  | Kommunikation  |    | x |   |   |    |    |
| 7.5  | Dokumentierte Information  |    | x |   |   |    |    |
| 8.1  | Betriebliche Planung und Steuerung   | x  | x |   |   |    |    |
| 8.2  | Anforderungen an Bildungsprodukte und -dienstleistungen  |    | x |   |   |    |    |
| 8.3  | Entwicklung von Bildungsprodukten und -dienstleistungen  |    | x |   |   |    |    |
| 8.4  | Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Bildungsprodukten und -dienstleistungen   |    | x |   |   |    |    |
| 8.5  | Bereitstellung der Bildungsprodukte und -dienstleistungen  | x  | x |   |   |    |    |
| 8.6  | Freigabe von Bildungsprodukten und -dienstleistungen   |    | x |   |   |    |    |
| 8.7  | Steuerung nichtkonformer Bildungsergebnisse  | x  | x |   |   |    |    |
| 9.1  | Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung  | x  | x |   |   |    |    |
| 9.2  | Interne Audits   | x  | x |   |   |    |    |
| 9.3  | Managementbewertung  | x  | x |   |   |    |    |
| 10.1 | Nichtkonformität und Korrekturmassnahmen   | x  | x |   |   |    |    |
| 10.2 | Fortlaufende Verbesserung  | x  | x |   |   |    |    |
| 10.3 | Möglichkeiten für Verbesserungen   | x  | x |   |   |    |    |
|      | Gemäss Systembeurteilung und überprüften Stichproben unterstützt das Qualitätsmanagementsystem die Einhaltung gesetzlicher/anderer Forderungen und gewährleistet die Erreichung der erwarteten Ergebnisse. Es sind weder Klagen noch strafrechtliche Verfahren offen.<br>Bei nicht zutreffend, erläutern, ggf. Verweis auf Abweichung(en): |    | x |   |   |    |    |



## 7. Formelle Konformität des Audits

### 7.1. Standortmanagement

#### Norm(en) und auditierte(r) Standort(e)

##### 7.1.1. ISO 21001:2018

Total Anzahl Standorte (\*alle Standorte im Geltungsbereich) 1

| GK   | Name                        | ZF | Land | Ort         | Stichprobe  |     |    | Berichtsart |                                     |
|--|-----------------------------|----|------|-------------|-------------|-----|----|-------------|-------------------------------------|
|  |                             |    |      |             | SOLL 12 Mt. | IST | FB | Teil        | Gesamt                              |
| Auditierte Standorte inkl. Remote und Provisorische Standorte  |                             |    |      |             |             |     |    |             |                                     |
| 305477   | BWS Berufswahlschule Bülach | X  | CH   | 8180 Bülach | ZA          | X   |    |             | X                                   |
|  |                             |    |      |             |             |     |    |             |                                     |
| <b>Gesamtbericht</b> (erst <b>ankreuzen</b> nachdem alle Standorte gemäss SOLL-Stichprobe auditiert worden sind) |                             |    |      |             |             |     |    |             | <input checked="" type="checkbox"/> |

#### Legende

|      |   |     |                                     |
|------|---|-----|-------------------------------------|
| GK   | Geschäftskonto  | ZF  | Zentrale Funktion                   |
| SOLL | Berechnete und gewählte Stichprobe aus allen Standorten | RS  | Remote Standort                     |
| IST  | Bereits auditiert                                       | PA  | Plusaudit                           |
| FB   | Wurde als Fernbewertung durchgeführt                    | TRA | Transferaudit bei Rezertifizierung  |
| ZA   | Zertifizierungsaudit                                    | TAA | Transferaudit bei Aufrechterhaltung |
| RA   | Rezertifizierungsaudit                                  | PS  | Provisorischer Standort             |
| AA   | Aufrechterhaltungsaudit                                 |     |                                     |

### 7.2. Letzte Überprüfung

- Stage 1 Audit
- Zertifizierungsaudit
- Aufrechterhaltungsaudit
- Rezertifizierungsaudit
- Dokumentenaudit
- Nachaudit
- Ausserordentliches Aufrechterhaltungsaudit
- Pre-Transfer Review
- Transferaudit bei Rezertifizierung
- Transferaudit bei Aufrechterhaltung
- Andere:

### 7.3. Status von Abweichung(en) aus dem letzten Audit

- Keine Abweichung(en)
- Abweichung(en) wurde(n) fristgerecht behoben.  
Die verifizierten Nachweise bei nicht unterjährigen Audits sind in den Auditaufzeichnungen dokumentiert.
- Bei Multi-Sites Audits wurde durch die zentrale Stelle überprüft, ob weitere Standorte durch die Abweichung(en) betroffen sind.
- Abweichung(en) wurde(n) nicht behoben.

#### 7.4. Auditart

- Erstzertifizierung** Überprüfung der Gesamtkonformität
- Aufrechterhaltung**
- Überprüfung der kontinuierlichen Aufrechterhaltung der Konformität
  - Unangekündigtes Audit
- Rezertifizierung** Wiederüberprüfung der Gesamtkonformität
- Andere:**

#### 7.5. Stage 1 Audit

- Stage 1 nicht gefordert
- Stage 1 wurde durchgeführt  OFF-Site  ON-Site
- Bereitschaftsgrad ausreichend für das Stage 2 Audit
  - Bereitschaftsgrad bedingt ausreichend. Zweckmässige Korrekturmassnahmen konnten im Stage 2 Audit nachgewiesen und durch den Auditor verifiziert werden.  Ja  Nein

#### 7.6. Auditplan

Der Auditplan vom 2. Mai 2021 erfüllt die Anforderungen an die Auditzeitberechnung und wurde während des Audits  eingehalten.  nicht eingehalten.

Begründung und weiteres Vorgehen

Der Unterrichtsbesuch «Lernfelder Kochen und Gästebetreuung» plus Zoom, war am 6. Mai 2021 möglich und der Reservetermin vom 12. Mai 2021 wurde nicht gebraucht.

Es wurden ergänzend noch folgende Personen ins Audit miteinbezogen

- Frau Mirjam Di Santo, Leiterin Mensa
- Frau Nagad Hassan Hussein, Lernende HWP 1. Lehrjahr
- Herr Edim Mehic, Lernender HWP, Vorlehre

#### 7.7. Auditverfahren

Das Audit und das Auditergebnis beruhen auf einem Stichprobenverfahren zum Zweck einer Überprüfung der Systemkonformität gemäss den auf dem Deckblatt aufgeführten normativen Grundlagen. Weiter gilt das jeweils zutreffende Reglement.

Die Hinweise auf die Stichprobe und Beispiele, auf die Bezug genommen wurde für die Beurteilung der Konformität, sind in den Auditnotizen des Auditteams enthalten.

#### 7.8. Auditkriterien

Die Auditkriterien sind in Checklisten oder normativen Vorgabedokumenten festgehalten. Diese sind verfügbar und der auditierten Organisation bekannt.

#### 7.9. Integrierte Managementsysteme (IMS), Standard-Auditansatz (SAA)

Der IMS-Integrationsgrad von 0% wurde an der Auditplanung berechnet/überprüft und anlässlich des Audits  Nicht anwendbar

#### 7.10. Geltungsbereich der Zertifizierung

Der Geltungsbereich der Zertifizierung ist  bestätigt  nicht bestätigt

#### 7.11. Scope(s) der Akkreditierung

Der/Die Scope(s) der Akkreditierung ist/sind  bestätigt  nicht bestätigt



### 7.12. Nutzung der Zertifizierungsdokumente und Garantiemarke

Die Nutzung der Zertifizierungsdokumente und Garantiemarke ist  korrekt  nicht korrekt

### 7.13. Beratungsleistungen

- Die Organisation pflegt und führt ihr Managementsystem ohne Bezug von Beraterleistungen.
- Die Organisation wird für Pflege und Führung ihres Managementsystems durch eine Beratungsperson unterstützt.

### 7.14. Offene Aspekte

- Es bestehen keine offenen Aspekte, die das Zertifizierungsverfahren betreffen.
- Bezüglich des Zertifizierungsverfahrens sind folgende offene Aspekte zu berücksichtigen.

### 7.15. Meldepflichten

Nach erfolgter Erteilung der Zertifizierung ist der Kunde verpflichtet, die SQS anlässlich der Auditplanung über alle für die Beurteilung der Konformität des Managementsystems wichtigen Änderungen zu informieren (z.B. Adressänderungen, Organisationsänderungen, Fusionen, Übernahmen etc.).

Zudem muss die SQS über das Auftreten eines schwerwiegenden Vorfalls oder eines Verstosses gegen geltende Vorschriften unverzüglich benachrichtigt werden (SQS-Homepage «Vorfälle und Verstösse»), sobald das Einbeziehen einer zuständigen Aufsichtsbehörde erforderlich ist.

Alle Rechte an diesem Audit-/Assessmentbericht verbleiben bei der SQS.

Der Auditor bedankt sich bei den Beteiligten für die angenehmen und konstruktiven Gespräche während des Audits und wünscht weiterhin viel Erfolg bei der Weiterentwicklung des Managementsystems.