

# 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. Juni 2018  
Seite 1 von 6  
Dokument 599\_1

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

## Unternehmen/Organisation

BWS Berufswahlschule Bülach  
Hinterbirchstrasse 20  
8180 Bülach  
Schweiz

**Geschäftskonto** 305477

**Kontaktperson** Herr Christian Albrecht

c.albrecht@bws.ch

**T** +41 44 872 90 73

**Anzahl Mitarbeitende** 18 FTE

## Dienstleistung

**Audit/Assessment**  
Zertifizierungsaudit (Stage 1 & 2)

**Scopes**  
37

**Projektnummer**  
P12605.01.01.41

**Registrierungsnummer**  
44931

**Audit/Assessment Beginn/Ende**  
5. Juni 2018 und 7. Juni 2018

**Zertifikatsgültigkeit von/bis**  
13. Juni 2018 – 12. Juni 2021

**Geltungsbereich**  
Gesamte Schule

**Nächste Überprüfung**  
16. Mai 2019

**Tätigkeitsgebiet**  
Weiterbildung

**Lead Auditor**  
Herr Martin Fischer

**Normative Grundlagen**  
ISO 29990:2010

**Beobachter/Experte**  
Herr Gerd Frera

**Freigaben**

**Datum**

**Unterschrift**

**Lead Auditor**

10. Juni 2018

**Sachverständigenkommission**

13. Juni 2018



1.	Konformität mit Vorgaben.....	2
1.1.	Ausgangslage.....	2
1.2.	Gesamteindruck .....	3
1.3.	Erfüllung der Anforderungen und Antrag zur Zertifikatserteilung.....	5
1.4.	Nächste Überprüfung .....	5
2.	Abweichungen .....	6
2.1.	Hauptabweichung (major Non-Conformity) .....	6
2.2.	Nebenabweichung (minor Non-Conformity) .....	6
3.	Hinweise zur kontinuierlichen Verbesserung .....	6

## 1. Konformität mit Vorgaben

### 1.1. Ausgangslage

#### Auditplan

Bis auf zwei Sequenzen, die sinnvoller Weise untereinander abgetauscht wurden, konnte das Audit nach dem Auditplan durchgeführt werden.

#### Resultat des Stufe-1-Audits

Die Institution war schon jahrelang eduQua zertifiziert und hat dieses Managementsystem erfolgreich betrieben und weiterentwickelt. Vor Ort konnte überprüft werden ob alle Verfahren, die zwingend vorhanden sein müssen, die Zertifizierungsreife erreichen. Die Unterlagen waren vollständig. Der Auditor konnte dem Kunden im Anschluss an das Stage 1 direkt bestätigen, dass Stage 1 erfüllt ist und das Zertifizierungsaudit gemäss Auditplan durchgeführt werden kann.

#### Organisation

Das Organigramm beinhaltet nebst den verschiedenen Bereichen auch die Verantwortlichkeiten bezüglich QMS und SIBE. Die Verantwortlichkeiten sind in den Stellenbeschreibungen und Funktionsbeschreibungen geregelt. Stellvertretungen sind bezeichnet. Die Organisation besteht aus 18 FTE. Die politischen sowie die industriellen Veränderungen beeinflussen die Schule regelmässig. Dies wird aber proaktiv mit guten Kontakten zu den interessierten Parteien analysiert und mögliche Massnahmen frühzeitig eingeleitet.

#### Geschichte, Strategie, Geschäftsfelder

Die Berufswahlschule Bülach, Partnerin des Berufsbildungszentrums Zürcher Unterland, ist ein öffentliches Berufsvorbereitungsjahr (BVJ) des Kantons Zürich und die erste Adresse der Region, wenn es darum geht, Jugendliche nach der obligatorischen Volksschule während eines Zwischenjahres bestmöglich auf die Berufswelt vorzubereiten. Die Institution betreibt schon über Jahre erfolgreich ein Managementsystem nach eduQua und hat nun strategisch beschlossen auf ISO 29990 umzustellen.

#### Struktur

Es gibt einen Standort in Bülach und keine weiteren Aussenstellen oder Niederlassungen.

## **Angebot/Marktausrichtung**

### **Profil der Organisation; Produkt-/Dienstleistungspalette**

Die BWS begleitet jährlich rund 160-190 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 persönliche 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.

### **Geografischer Markt**

Die BWS ist ein kantonales Angebot, welches einen klaren Auftrag zu erfüllen hat. Das detaillierte Angebot wird laufend angepasst – unter Berücksichtigung der finanziellen Möglichkeiten. Ziele werden an den Lehrerkonferenzen und Teamtagen diskutiert, definiert und überprüft. Es gelten die Rechtsgrundlagen des Bundes und des Kantons Zürich.

### **Kundenfokus**

Die Berufswahlschule Bülach ist ein Ort für lernwillige, interessierte Jugendliche. Die Jugendlichen sind bereit, dem persönlichen Niveau entsprechende Leistungen zu erbringen und sich mit der schulischen Grundausbildung, der persönlichen Weiterentwicklung und dem beruflichen Einstieg auseinanderzusetzen.

Die Schwierigkeit ist unter anderem hier, dass die Schüler sich auch kurzfristig ab April des jeweiligen Jahres anmelden können, die Lehrkräfte aber schon im Februar eingestellt sein müssen.

## **1.2. Gesamteindruck**

### **Generelle Beobachtungen**

Vor einigen Jahren haben die Schulleitung und das Kernteam der BWS in einem intensiven Diskussions- und Entwicklungsprozess ein Leitbild erarbeitet, das die Schulleitung und die Lehrpersonen als Grundsätze und Richtschnur für ihr Handeln betrachten. Dieses ist auf der Homepage publiziert.

Die Schule will verantwortungsvolle und selbständig denkende, zuverlässige Jugendliche mit guten Umgangsformen in die Arbeitswelt entlassen. Es wird auf den Leistungsauftrag als Berufswahlschule fokussiert. Dabei setzt man das Pädagogische Konzept konsequent um. Das QMS unterstützt die Zielerreichung mit klaren Vorgaben und Abläufen. Mittels diversen Evaluationen wird dies regelmässig überprüft.

Da das Führungsteam klein ist und sehr eng zusammenarbeitet werden Themen, die die Schule beeinflussen, zeitnah aufgenommen und umgesetzt. Die Kommunikation mit den Lehrkräften erfolgt sehr ausführlich und regelmässig in schriftlicher Form und auch bei Lehrerkonferenzen wo sehr transparent informiert und diskutiert wird.

Die Führungscrew sowie die vier auditierten Mitarbeitenden zeigten ein hohes Interesse an Qualität und setzten dies auch um. Der Unterricht wurde mit hoher Professionalität geführt.

Es wird mit einem Globalbudget gearbeitet.

Es gibt keine die Zertifizierung beeinflussenden Rechtsverfahren die hängig sind.

### **Eignung des Managementsystems**

Das Managementsystem wurde in für die Schule angemessener Weise und Tiefe aufgebaut. Es gibt noch Punkte wo man am optimieren ist und Themen wie Dokumentenmanagement die konzeptionell angegangen werden.

Viele Prozesse haben sich langjährig bewährt und wurden unter der Norm eduQua auch weiterentwickelt. Andere sind noch in der Weiterentwicklungsphase. Generell funktioniert das Managementsystem und wird auch in der Tiefe evaluiert.

Das interne Audit wurde durch den Berater Gerd Frera geplant, durchgeführt und mit einem Bericht mit Empfehlungen beendet. Die Managementbewertung besteht aus der BSC sowie aus dem Dokument «Operative Ziele und Indikatoren». Die Kennzahlen werden seriös kontrolliert und transparent kommuniziert.

### **Eignung des Geltungsbereichs**

Der für die Zertifizierung definierte Geltungsbereich wurde überprüft und ist geeignet.

### **Prozess-Management**

#### **Prozess-Philosophie**

Die Prozesse werden mittels der Software ADONIS visualisiert. Es gibt eine aktuelle Prozesslandkarte die nach den Bereichen «Führung», «Berufsvorbereitungsjahr», «Unterstützende Prozesse» und «Freiwillige Leistung» aufgeführt sind.

#### **Wirksamkeit der Kernprozesse**

Die Kernprozesse sind wirksam und werden regelmässig evaluiert. Die Kunden (intern und extern) sind generell mit der Schule zufrieden.

#### **Verantwortlichkeiten**

Die Verantwortlichkeiten sind in Funktionsbeschreibungen und in Stellenbeschreibungen definiert. Es gibt noch eine generelle Kompetenzen-Regelung zu den Funktionen.

#### **Vernetzung, Schnittstellen**

Die Vernetzung zu den interessierten Parteien ist hoch und regelmässige Treffen finden statt.

#### **Prozess-Kennzahlen/Controlling**

Mittels «Balanced Scorecard» und den «Operativen Ziele und Indikatoren» werden die wichtigsten Kennzahlen der Unternehmung regelmässig überprüft.

### Kommentare und Bemerkungen zu ausgewählten Themen

Dem Auditor sind während des Audits besonders positiv aufgefallen:

- Sehr gute Vorbereitung für das Audit. Systematische Normpunktekontrolle inklusive Verweisen (eigene Checkliste ISO 29990) wie diese erfüllt werden.
- Das Lehrerteam wird sehr transparent und umfassend informiert.
- Die Kompetenzen der MA sind sehr hoch und auch das «Herzblut» im Job ist hoch.
- Die Ressourcen, die es für einen guten Unterricht braucht, sind vorhanden (nur die Anzahl Räume sind knapp).
- Die Evaluationen werden sehr seriös und umfassend durchgeführt und Massnahmen umgesetzt.
- Die Lektionsbesuche zeigten das hohe Niveau des Unterrichtens auf. Die Führung der Schüler, das Visualisieren von Aufträgen, die guten Lektionsvorbereitungen, die klare und ruhige Kommunikation mit den Schülern, die Struktur des Unterrichtsablaufes, das wertschätzende Auftreten sowie auch die diversen Vorgehensweisen um die Sozialkompetenzen der Schüler zu stärken, wie z.B. das Erarbeiten von Klassenregeln etc., waren vorbildlich.
- Der Wissenstransfer der Lehrkräfte, die eine Weiterbildung besuchten, zu den anderen Lehrkräften, mittels eines Kurzvortrags, ist vorbildlich.

### 1.3. Erfüllung der Anforderungen und Antrag zur Zertifikatserteilung

Der Zertifizierungsentscheid basiert auf einer stichprobenartigen Überprüfung des auditierten Managementsystems und wird vom leitenden Auditor wie folgt beantragt.

- Erfüllt, Antrag zur Zertifikatserteilung für ISO 29990:2010
- Erfüllt, Antrag zur Zertifikatserteilung mit Nebenabweichungen für
- Nicht erfüllt für
- Hauptabweichungen
- Nach positiver Beurteilung der Korrekturmassnahmen wird Antrag auf Zertifikatserteilung gestellt.
- Nach erfolgtem Nachaudit mit positivem Ergebnis wird Antrag auf Zertifikatserteilung gestellt.

### Zertifikatsgültigkeit

- Gültigkeitsbeginn neu nach Antragsfreigabe

### 1.4. Nächste Überprüfung

- Ausserordentliches Aufrechterhaltungsaudit
- Aufrechterhaltungsaudit (innerhalb von 12 Monaten)
- Rezertifizierungsaudit
- Nachaudit
- Verifizierung von Auflagen (siehe Bemerkungen)

### Datum

Donnerstag, 16. Mai 2019, 09.00 Uhr – ca. 15.15 Uhr



## **Bemerkungen**

Bitte senden Sie die Prozesse und das Qualitätshandbuch bis am 16. April 2019 direkt dem Auditor zu. Dies kann wieder in elektronischer Form geschehen. Zusätzlich wäre auch hilfreich, wenn Sie Ihre ISO 29990 Checkliste mit den Ergänzungen wie Sie die jeweiligen Punkte erfüllen, zusenden könnten. Diese war schon dieses Mal beim Audit sehr nützlich.

### **2. Abweichungen**

#### **2.1. Hauptabweichung (major Non-Conformity)**

Es wurde keine Hauptabweichung festgestellt.

#### **2.2. Nebenabweichung (minor Non-Conformity)**

Es wurde keine Nebenabweichung festgestellt.

Besten Dank für das angenehme Audit und die offenen Gespräche.

Zollikofen, 12. Juni 2018 FIM/TRJ