

BFI Österreich nach erfolgreichem Qualitätsaudit wiederzertifiziert

Ende März durchlief der BFI-Dachverband ein Rezertifizierungsaudit. Die externe Überprüfung attestiert ein funktionierendes und wirksames Qualitätsmanagementsystem.

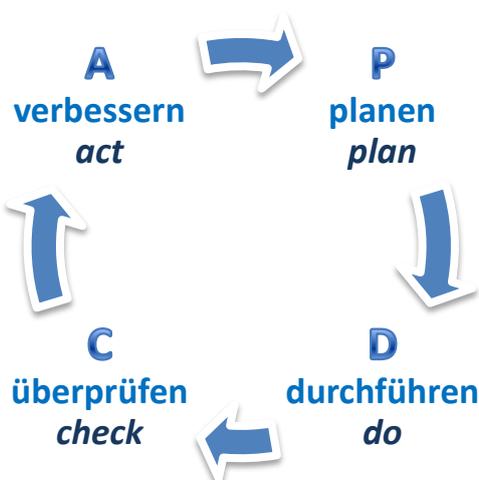
Qualitätssicherung als Teil professioneller Erwachsenenbildung

Die Berufsförderungsinstitute sind Vorreiter einer qualitätsgesicherten Erwachsenenbildung. Lange vor Initiativen wie Ö-Cert, dem Qualitätsrahmen für die österreichische Erwachsenenbildung, und früher als andere Bildungssektoren führten sie Qualitätsmanagementsysteme ein und ließen diese von dazu autorisierten unabhängigen Einrichtungen begutachten und zertifizieren. Bereits Anfang der 1990er Jahre erwarben die ersten BFIs Qualitätstestate nach ISO 9001. Das Berufliche Bildungs- und Rehabilitationszentrum (BBRZ) Linz des BFI Oberösterreich war 1992 sogar europaweit die erste Einrichtung ihrer Art, die diesen Qualitätsnachweis erbrachte. Bis 1998 waren dann alle BFI-Landesorganisationen nach ISO 9001 zertifiziert. Der BFI-Dachverband folgte 2010.

Vom Nutzen eines zertifizierten Qualitätsmanagementsystems

Das BFI Österreich erbringt als Dachverband keine Bildungsdienstleistungen, sondern – gemäß seinen Statuten – Services für die Berufsförderungsinstitute in den Bundesländern. Von seinem Vereinszweck her ist ein Qualitätszertifikat vielleicht weniger vorrangig als für die im Bildungsgeschäft stehenden Landesorganisationen. Trotzdem entschied sich die Geschäftsführung ganz bewusst dafür. Seither geschieht das, was auch schon vor der ISO-Zertifizierung 2010 üblich war, systematischer und strukturierter: eine kritische Reflexion der eigenen Prozesse und Abläufe und die Ableitung von Verbesserungen. Zusätzlich profitiert das BFI Österreich von der Außensicht, die eine regelmäßige neutrale Inspektion durch einen staatlich akkreditierten Zertifizierer mit sich bringt. Diese Überprüfung findet jährlich statt, alle drei Jahre hat sie für eine Verlängerung des Zertifikats detaillierter auszufallen. Die genaue Dauer hängt von Faktoren wie der Unternehmensgröße und der Komplexität der Prozesse ab.

Das Um und Auf: Qualität in der täglichen Arbeit leben



Das beste Qualitätsmanagementsystem bringt nichts, wenn es nur auf dem Papier besteht. Es muss gelebt werden, tagtäglich und im gesamten Unternehmen. Damit das gelingt, muss es akzeptiert sein. Akzeptanz wiederum setzt voraus, dass die MitarbeiterInnen das System verstehen und für sinnvoll halten. Das ist die Basis für das Identifizieren von Verbesserungspotenzialen, für mehr Effizienz und für mehr Effektivität. Ein erfolgreiches Qualitätsmanagementsystem hat daher sehr viel mit Kommunikation, Transparenz und Teilhabe, kurz: mit Unternehmenskultur zu tun. Davon ist Dr. Michael Sturm, Geschäftsführer des BFI Österreich, überzeugt: „Die frühe Einbindung der MitarbeiterInnen in die Planung und die laufende Reflexion der betrieblichen Prozesse tragen maßgeblich dazu bei, dass wir trotz knapper perso-

Der PDCA-Zyklus zur Steuerung von Qualitätsmanagementsystemen
Diagramm: BFI Österreich

neller Ressourcen die an uns gestellten Anforderungen in der Dienstleistungserbringung zur vollsten Zufriedenheit erfüllen.“

Fokus auf Vorbeugung und Verbesserung

Ein zentrales Element der aktuellen ISO 9001 aus dem Jahr 2015 ist risikobasiertes Denken. Auch das Qualitätsmanagementsystem des BFI Österreich ist diesem Ansatz verpflichtet. Das rechtzeitige Ermitteln von Risiken, aber auch Chancen, die sich aus externen und internen Einflussfaktoren ergeben, und der Umgang damit soll sicherstellen, dass das Qualitätsmanagementsystem die angestrebten Ergebnisse erzielen und Verbesserungen erreichen kann.

Positive Beobachtungen des externen Auditors

Das nach 2010, 2013 und 2016 bereits vierte Zertifizierungsaudit des BFI Österreich am 27. März 2019 ergab keine Beanstandungen, weder Abweichungen noch unvollständig erfüllte Normanforderungen. Stattdessen dokumentierte der Lead-Auditor der TÜV SÜD Landesgesellschaft Österreich GmbH, Bernhard Völker, in seinem 18-seitigen Bericht elf positive Beobachtungen, darunter die folgenden:

- Qualifikation, Kompetenz, Bewusstsein und Verständnis der MitarbeiterInnen
- Engagement und Unterstützung der Geschäftsleitung in allen Belangen der Dienstleistungserbringung
- Verbesserung der Infrastruktur
- Umsetzung der Forderungen der DSGVO in den betrieblichen Ablauf
- proaktive Handlungen hinsichtlich bevorstehender Änderungen
- umfassendes internes Audit, Umsetzung des risikobasierten Ansatzes zur Erzielung einer fortlaufenden Verbesserung des Managementsystems
- Prozessverbesserungen hinsichtlich der Kundenbeziehungen



Das neue Zertifikat gilt bis April 2022

Foto: BFI Österreich

Der statutarisch festgelegte Zweck des BFI Österreich

Als gemeinnütziger Verein und Dachverband hat das BFI Österreich die Aufgabe, seine Mitgliederorganisationen, das sind vor allem die selbständigen BFI-Landesorganisationen,

- in ihren Tätigkeiten zu unterstützen,
- ihre gemeinsamen – insbesondere bildungspolitischen – Interessen zu wahren und zu fördern sowie
- ihre Interessen und Ziele nach außen, d. h. gegenüber dem Bund, nationalen, europäischen und internationalen Organisationen, zu vertreten.

Links

[BFI Österreich](#)

[TÜV SÜD Landesgesellschaft Österreich GmbH](#)