

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Entwicklung Zertifizierungsprogramm ISO 17024

Standardisierte Leistungsbeschreibung der VIANOS advisory GmbH · Stand [08/2026] · Version [1.0]

KURZBESCHREIBUNG

Das Zertifizierungsprogramm ist das normative Herzstück jeder Personenzertifizierung: Es legt fest, wer zertifiziert wird, welche Kompetenz nachzuweisen ist, wie geprüft und entschieden wird und wie lange ein Zertifikat gilt. VIANOS advisory entwickelt solche Programme entlang der ISO/IEC 17024 – von der Feststellung des Bedarfs über die Einbindung der interessierten Kreise, die Arbeitsplatz- und Tätigkeitsanalyse, die Ableitung der Kompetenzanforderungen und die Prüfungsarchitektur bis zum freigabefähigen Programmdokument samt Begleitunterlagen. Begleitet wird die Konstituierung des Programmausschusses, in dem die interessierten Kreise ausgewogen vertreten sein müssen, ohne dass ein einzelnes Interesse überwiegt. Ein Zertifizierungsprogramm ist kein Curriculum: Es beschreibt nicht, wie ausgebildet wird, sondern woran Kompetenz gemessen wird. Genau an dieser Trennung scheitern in der Praxis die meisten Programme. Ergebnis ist ein normativ konformes Zertifizierungsprogramm zur Definition und resultierenden Zertifizierung eines Kompetenzfeldes. Die Entscheidung einer Zertifizierungsstelle hinsichtlich der Aufnahme eines Zertifizierungsprogramms kann von VIANOS advisory nicht beeinflusst werden. In jedem Entwicklungsprozess eines Zertifizierungsprogrammes ist die Involvierung einer Zertifizierungsstelle deshalb einer der ersten Schritte.

AUSGANGSLAGE UND HINTERGRUND

- Kompetenz entsteht längst nicht mehr nur im formalen Bildungssystem. Wo Berufsbilder fehlen oder nicht ausreichend festgelegt sind, gibt es für non formal und informell erworbene Kompetenzen keinen belastbaren Nachweis – die Personenzertifizierung nach ISO/IEC 17024 schließt diese Lücke mit einem international anerkannten Verfahren.
- Wissen und Kompetenzen haben eine Halbwertszeit. Formale Abschlüsse gelten unbefristet, Wissen und Kompetenz nicht: Personenzertifikate sind zeitlich befristet und verlangen Überwachung und Rezertifizierung – sie sagen etwas über das Heute aus, nicht über ein Prüfungsdatum vor zwanzig Jahren.
- Bildungsanbieter und deren Teilnehmer:innen sind stets auf der Suche nach hochwertigen Qualifikationsnachweisen. Ein normatives Personenzertifikat genießt längst eine hohe Anerkennung in allen Bereichen der Arbeitswelt.
- Die Unterscheidung zwischen akkreditiertem und nicht akkreditiertem Bereich wird regelmäßig unterschätzt. Rechtsgrundlage der Akkreditierung in Österreich sind das Akkreditierungsgesetz 2012 und die Verordnung (EG) Nr. 765/2008; zuständig ist Akkreditierung Austria im Bundesministerium für Wirtschaft, Energie und Tourismus, die mittels Bescheid akkreditiert. Die Akkreditierungsfähigkeit eines Zertifizierungsprogramms ist jeweils gesondert zu prüfen, und kann von VIANOS advisory nicht beeinflusst werden.
- Parallel dazu besteht mit dem Nationalen Qualifikationsrahmen ein zweiter Weg, Qualifikationen sichtbar und vergleichbar zu machen. Beide Wege, NQR & ISO 17024 verfolgen dasselbe Ziel – Transparenz und Anerkennung – setzen aber an unterschiedlichen Gegenständen an: an der Person und an der Qualifikation. Durch die Säulen der kompromisslosen Unparteilichkeit und Objektivität, und der begrenzten zeitlichen Gültigkeit hebt sich ein Personenzertifikat gemäß ISO 17024 dennoch von Qualifikationen im Bereich NQR und EQF ab.

ZIEL DER LEISTUNG

- Es entsteht ein vollständiges, freigabefähiges Zertifizierungsprogramm, das sämtliche Mindestinhalte der ISO/IEC 17024 abdeckt und einer Begutachtung standhält.
- Der Bedarf ist nachgewiesen und dokumentiert – nicht behauptet: mit Belegen aus dem Markt, aus öffentlich-rechtlichen Anforderungen oder aus dem Kreis der interessierten Stellen.

- Die geforderte Kompetenz ist, in Form von Kenntnissen und Fertigkeiten, aus einer nachvollziehbaren Arbeitsplatz- und Tätigkeitsanalyse abgeleitet und nicht aus einem bestehenden Lehrplan rückwärts konstruiert.
- Die Prüfung misst, was das Programm zu messen vorgibt: Prüfungsspezifikation, Bewertungsschema und Bestehensgrenze sind begründet, dokumentiert und wiederholbar angewendet. Es gilt der Grundsatz tatsächlich die Kompetenz zu verifizieren bzw. festzustellen.
- Die interessierten Kreise sind ausgewogen eingebunden, ihre Unterstützung ist nachgewiesen und die verpflichtende Steuerungsgruppe ist arbeitsfähig konstituiert.
- Unparteilichkeit und Vertraulichkeit sind über den gesamten Prozess geregelt – einschließlich der Trennung von Schulung, Prüfung und Zertifizierungsentscheidung.
- Das Programm ist anschlussfähig: Lernergebnisse sind so formuliert, dass eine spätere Zuordnung der Qualifikation zum NQR ohne Neukonzeption möglich bleibt.
- Eine Zertifizierungsstelle kann das Programm ohne Zwischenschritte in ihre Verfahren übernehmen; alle Begleitdokumente liegen vor. Die Entscheidung darüber obliegt der Zertifizierungsstelle.
- Bewertung und Validierung sind von Beginn an angelegt: Das Programm hat einen Revisionszyklus und definierte Verantwortlichkeiten.

ZIELGRUPPE

- Akkreditierte Zertifizierungsstellen, die ihr Portfolio bzw. ihren Zertifizierungsumfang im Personenbereich um ein neues Zertifizierungsprogramm erweitern wollen
- Organisationen, die den Bedarf an einer Festsetzung eines Niveaus zu einem „Berufsbild“ bzw. zu einer Tätigkeit sehen
- Verbände, Kammern und Branchenorganisationen als Programmeigner, die einen Branchenstandard etablieren oder ein bestehendes Berufsbild absichern wollen
- Bildungsanbieter und Akademien, die einen bestehenden Lehrgang zu einer zertifizierbaren Qualifizierung weiterentwickeln und mit einer Zertifizierungsstelle zusammenarbeiten
- Unternehmen mit internen Qualifizierungssystemen, die interne Kompetenznachweise auf ein normkonformes, extern bestätigtes Programm heben wollen

ZERTIFIZIERUNGSPROGRAMM UND QUALIFIKATION IM NQR – EINE ABGRENZUNG

Zertifizierungsprogramm und Qualifikation im Sinne des Nationalen Qualifikationsrahmens werden im Gespräch regelmäßig verwechselt. Beide erhöhen die Transparenz von Kompetenzen in der beruflichen Anerkennung, sie tun es jedoch mit unterschiedlichen Mitteln, unterschiedlichen Trägern und an unterschiedlichen Gegenständen. Die folgende Gegenüberstellung dient der Einordnung im Erstgespräch; maßgeblich sind im Einzelfall die jeweils gültigen Normen und Rechtsvorschriften.

Merkmal	Zertifizierungsprogramm nach ISO/IEC 17024	Qualifikation im Sinne von NQR / EQR
Grundlage	ISO/IEC 17024 in der jeweils gültigen Ausgabe, ergänzt um das Zertifizierungsprogramm des Programmeigners; im akkreditierten Bereich Akkreditierungsgesetz 2012 und Leitfäden der Akkreditierung Austria	NQR-Gesetz (BGBl. I Nr. 14/2016) und die Empfehlung des Rates zum Europäischen Qualifikationsrahmen; Qualifikation ist das Ergebnis eines Feststellungs- und Validierungsverfahrens
Gegenstand	Die einzelne Person und die von ihr nachgewiesene Kompetenz	Die Qualifikation als solche – nicht die einzelne Person, die sie erwirbt
Zweck	Unparteiische Bestätigung durch eine dritte Stelle, dass eine Person festgelegte Kompetenzanforderungen erfüllt	Transparente Einordnung einer Qualifikation in ein achsstufiges Niveauraster und dadurch Vergleichbarkeit im europäischen Bildungsraum

Merkmal	Zertifizierungsprogramm nach ISO/IEC 17024	Qualifikation im Sinne von NQR / EQR
Verantwortung	Zertifizierungsstelle als Konformitätsbewertungsstelle; objektive Steuerungsgruppen bzw. Programmeigner	Qualifikationsanbieter gemeinsam mit einer NQR-Servicestelle; Zuordnung über die NQR-Koordinierungsstelle (OeAD), NQR-Beirat und Steuerungsgruppe
Verfahren	Antrag, Begutachtung, Prüfung, Zertifizierungsentscheidung durch eine von der Prüfung unabhängige Stelle	Antrag auf Zuordnung, formale und inhaltliche Prüfung, Begutachtung, Einspruchsfrist der Steuerungsgruppe, Veröffentlichung
Nachweis	Personenzertifikat mit Geltungsbereich, Ausstellungs- und Ablaufdatum, rückführbar auf das Programm	Eintrag im Qualifikationsregister sowie Ausweis des Niveaus auf Zeugnissen, Zertifikaten und in der Europass-Zeugniserläuterung
Gültigkeit	Befristet – üblich sind drei bis fünf Jahre – mit Überwachung und Rezertifizierung	Grundsätzlich unbefristet; bei wesentlicher Änderung der Qualifikation ist die Zuordnung neu zu betrachten
Prüfung	Zwingender Bestandteil mit Prüfungsspezifikation, zugelassenen Prüfern, Bewertungsschema und Sicherheitsvorkehrungen. Die Feststellung der Kompetenz steht im Fokus.	Ein Feststellungsverfahren ist Voraussetzung; die konkrete Ausgestaltung liegt beim Qualifikationsanbieter
Qualitätssicherung	Steuerungsgruppe, laufende Bewertung und Validierung, im akkreditierten Bereich regelmäßige Begutachtung durch die Akkreditierungsstelle	Nachweis der Qualitätssicherung des Anbieters als Zuordnungsvoraussetzung, geprüft durch die NQR-Servicestelle
Anerkennung	International getragen durch die Systeme von IAF und EA sowie durch die Akzeptanz der interessierten Kreise, positive Assoziation des „ISO Begriffs“	National gesetzlich verankert und über den EQR europaweit vergleichbar
Kosten	Entwicklung des Programms, gegebenenfalls Akkreditierung, laufende Zertifizierungs- und Rezertifizierungsgebühren	Für Qualifikationen des formalen Bereichs kostenfrei; im nicht formalen Bereich trägt der Anbieter die Kosten der Begleitung durch die Servicestelle

Die beiden Wege schließen einander nicht aus, sie ergänzen sich. Ein sauber entwickeltes Zertifizierungsprogramm liefert genau jene Bausteine, die eine NQR-Zuordnung verlangt: beschriebene Lernergebnisse in Kenntnissen, Fertigkeiten und Kompetenz, ein dokumentiertes Feststellungsverfahren und eine nachgewiesene Qualitätssicherung. Wer das Programm von Beginn an lernergebnisorientiert formuliert, hat die Vorarbeit für eine spätere Zuordnung weitgehend geleistet. Umgekehrt ersetzt eine NQR-Zuordnung keine Personenzertifizierung: Sie bewertet die Qualifikation, nicht den einzelnen Menschen – und sie sagt nichts darüber aus, ob dessen Kompetenz heute noch aktuell ist.

NORMATIVE MINDESTINHALTE EINES ZERTIFIZIERUNGSPROGRAMMS

Die folgende Übersicht fasst beispielhaft zusammen, was ein Zertifizierungsprogramm nach ISO/IEC 17024 enthalten muss.

Normabschnitt	Anforderung an das Zertifizierungsprogramm
Inhalt	Für jede Art von Zertifizierung muss ein Programm vorliegen mit Geltungsbereich der Zertifizierung, Tätigkeits- und Aufgabenbeschreibung, geforderter Kompetenz, gegebenenfalls Fähigkeiten, Voraussetzungen und Verhaltenskodex
Anforderungen an den Prozess	Kriterien für Erst- und Rezertifizierung, Begutachtungsverfahren, Überwachungsverfahren und -kriterien, Kriterien für Aussetzung und Zurückziehung sowie für die Änderung des Geltungsbereiches oder der Zertifizierungsstufe

Normabschnitt	Anforderung an das Zertifizierungsprogramm
Entwicklung und Bewertung	Einbeziehung geeigneter Experten, eine Struktur, die die Interessen aller signifikant betroffenen Kreise fair vertritt, ohne dass ein Interesse überwiegt, Anpassung der Voraussetzungen und der Begutachtungsmechanismen an die Kompetenzanforderungen sowie eine laufend aktualisierte Arbeitsplatz- oder Tätigkeitsanalyse
Tätigkeitsanalyse	Ermittlung der Aufgaben für eine erfolgreiche Durchführung, der je Aufgabe erforderlichen Kompetenz und der Voraussetzungen, Bestätigung der Begutachtungsmechanismen und des Prüfungsinhalts sowie Festlegung von Rezertifizierungsanforderungen und -intervall
Kompetenz & Bedarf	Darlegung der Kenntnisse und Fertigkeiten; Feststellung, dass es für diese den Bedarf einer Zertifizierung gibt.
Bewertung und Validierung	Sicherstellung, dass das Zertifizierungsprogramm ständig systematisch bewertet und validiert wird
Fremde Programme	Ist die Zertifizierungsstelle nicht Programmeigner, muss sie sicherstellen, dass die Anforderungen des Abschnitts 8 dennoch erfüllt werden
Schulung und Zertifizierung	Schulung und Zertifizierung innerhalb derselben juristischen Person stellen eine Gefährdung der Unparteilichkeit dar; erforderlich sind dokumentierte Vorkehrungen, unabhängige Prozesse, keine Vorteilsversprechen, gleichwertige Schulungsalternativen und eine Wartefrist von zwei Jahren, bevor Schulungspersonal denselben Kandidaten prüft
Prüfungsverfahren	Prüfungen müssen so geplant und strukturiert sein, dass die Gültigkeit der Ergebnisse sichergestellt ist; dazu gehören Prüfungsspezifikation, Objektivität der Bewertung, Rotation und Revision der Prüfungen sowie Vorkehrungen gegen Täuschung
Öffentliche Information	Die zertifizierungsrelevanten Informationen zum Programm sind öffentlich verfügbar zu halten – vom Geltungsbereich über die Voraussetzungen bis zum Verfahren bei Einsprüchen und Beschwerden

LEISTUNGSKATALOG UND ZEITMASS

Die folgende Übersicht zeigt die üblichen Leistungsbausteine der Programmentwicklung. Die Entwicklung von Zertifizierungsprogrammen ist immer ein enges Zusammenwirken des Auftraggebers / Initiators und der VIANOS advisory GmbH. Sie teilen sich über den gesamten Prozess die fachliche und methodische Kompetenz. Die angeführten Richtwerte sind Erfahrungswerte für ein Programm mit einem Kompetenzprofil und einer Zertifizierungsstufe; sie ersetzen keine Aufwandsschätzung im Einzelfall.

Leistungsbaustein	Inhalt	Richtwert
Bedarfsfeststellung	Erhebung und Darlegung des Bedarfs aus öffentlich-rechtlichen Anforderungen oder aus nachgewiesenem Marktbedarf, Recherche bestehender Programme und Marktzertifizierungen, Dokumentation des Bedarfsnachweises als Bestandteil des Programms	0,5 – 1 Beratungstag
Geltungsbereich und Abgrenzung	Festlegung des Geltungsbereichs der Zertifizierung, Abgleich mit Berufsbildern, Gewerbeordnung und bestehenden Regelwerken, Abgrenzung zu benachbarten Zertifizierungen und zu reinen Marktzertifikaten	0,5 – 1 Beratungstag
Einbindung der interessierten Kreise	Ermittlung der signifikant betroffenen Kreise, Konsultation zu Bereich, Kompetenz- und Bewertungsanforderungen, Verfahren und Verantwortlichkeit, Einholen und Dokumentieren der Unterstützungsnachweise	0,5 – 3 Beratungstage

Leistungsbaustein	Inhalt	Richtwert
Arbeitsplatz- und Tätigkeitsanalyse	Durchführung der Analyse mit Fachexperten, Ermittlung der wichtigen und kritischen Aufgaben, Ableitung der je Aufgabe erforderlichen Kompetenz, Bestimmung der Voraussetzungen, Bestätigung von Prüfungsinhalt und Rezertifizierungsintervall	0,5 – 5 Beratungstage
Kompetenzmodell und Lernergebnisse	Formulierung der geforderten Kompetenz in Kenntnissen, Fertigkeiten und Kompetenz, lernergebnisorientierte und NQR-anchlussfähige Beschreibung, Festlegung der Zertifizierungsstufen	0,5 – 3 Beratungstage
Voraussetzungen und Anrechnung	Festlegung von Vorbildung, Berufspraxis und Ausbildungsnachweisen, Regelung der Gleichwertigkeitsprüfung, der außerordentlichen Zulassung und der Anrechnung bereits erbrachter Leistungen	0,5 – 1 Beratungstag
Prüfungsarchitektur und Prüfungsspezifikation	Festlegung der Prüfungsteile und -formen, Fragentypen und kognitiver Ebenen, Anzahl der Aufgaben je Gebiet, Prüfungszeit, Bewertungsschema, Bestehensgrenze und deren Begründung, Regelungen zu Wiederholung und Prüfungssprache	0,5 – 5 Beratungstage
Prüfungsmaterialien	Aufbau eines Fragen- und Aufgabenpools, Erstellung von Bewertungsrastern und Musterlösungen, Konzept für Rotation, Revision und sichere Handhabung der Prüfungsmaterialien	0,5 – 4 Beratungstage je nach Umfang des Pools
Anforderungen an Prüfer und Referenten	Erstellung der Qualifikationsprofile, Festlegung der Auswahl-, Zulassungs- und Überwachungsverfahren, Regelung von Interessenkonflikten und Beauftragung	0,5 – 1,5 Beratungstage
Zulassung von Ausbildungsstellen	Festlegung der Zulassungskriterien und des Antragsverfahrens, Mindestanforderungen an Curriculum, Dauer und Präsenzanteile, Regelung von Begutachtung und Überwachung zugelassener Stellen	0,5 – 2 Beratungstage
Überwachung, Gültigkeit, Rezertifizierung	Festlegung der Gültigkeitsdauer, der Überwachungsnachweise während der Laufzeit, der Fortbildungs- und Praxisnachweise sowie der Kriterien und Verfahren für die Rezertifizierung und für abgelaufene Zertifikate	0,5 – 1 Beratungstag
Programmdokument und Begleitdokumente	Erstellung des Programmdokuments sowie der mitgeltenden Unterlagen: Antrags- und Anmeldeformulare, Vertraulichkeits- und Verhaltensklärungen, Prüfungsordnung, Bewertungsbögen, Zertifikatsvorlage, Regelungen zu Einsprüchen und Beschwerden, Veröffentlichungstext	1 – 4 Beratungstage
Programmausschuss	Vorschlag zur Zusammensetzung, Erstellung von Statuten und Geschäftsordnung, Vorbereitung der Berufungsschreiben, Einladung, Moderation und Protokollierung der konstituierenden Sitzung einschließlich Einführung in die Normanforderungen	1 – 2 Beratungstage
Bewertung und Validierung	Konzept für die laufende Bewertung und Validierung des Programms: Kennzahlen wie Bestehensquoten und Itemanalyse, Rückmeldungen aus Prüfungen und Markt, Revisionszyklus und Verantwortlichkeiten	0,5 – 1,5 Beratungstage
Integration in die Zertifizierungsstelle	Verankerung des Programms in den Verfahren der Zertifizierungsstelle, Abgleich mit Antrags-, Prüfungs- und Entscheidungsprozessen, Aufzeichnungen und Datenbank, interne Schulung der beteiligten Funktionen	0,5 – 2 Beratungstage

Leistungsbaustein	Inhalt	Richtwert
Begleitung der Akkreditierung	Zusammenstellung der Antragsunterlagen für Erst- oder Erweiterungsakkreditierung, Abgleich mit den Leitfäden der Akkreditierungsstelle, Vorbereitung und Begleitung der Begutachtung, Bearbeitung von Feststellungen	1 – 6 Beratungstage zuzüglich Reisezeit
Pilotierung	Durchführung und Auswertung einer Testprüfung mit einer Pilotgruppe, Itemanalyse, Nachjustierung von Prüfungsspezifikation und Bestehensgrenze	1 – 2 Beratungstage

Die Aufzählung ist nicht abschließend. Weitere Bausteine – etwa die Entwicklung mehrstufiger Programmfamilien, die Erstellung englischsprachiger Programmfassungen, oder die Begleitung einer NQR-Zuordnung – können ebenso vereinbart werden.

AUFWAND NACH PROGRAMMTYP

Ein einheitlicher Aufwand lässt sich nicht angeben: Er hängt von der Breite des Geltungsbereichs, der Anzahl der Zertifizierungsstufen, der Zahl und Verfügbarkeit der einzubindenden Experten und Interessengruppen, vom vorhandenen Vorarbeitsstand und davon ab, ob eine Akkreditierung angestrebt wird. Die folgenden Bandbreiten dienen ausschließlich der ersten Orientierung im Erstgespräch.

Szenario	Merkmale	Bandbreite
Kompaktprogramm	Ein Kompetenzprofil, eine Zertifizierungsstufe, überschaubarer Kreis interessierter Stellen, Anwendung im eigenen Haus oder in einem klar umrissenen Markt, keine Akkreditierung angestrebt	8 – 12 Beratungstage
Standardprogramm	Ein Berufsbild mit mehreren Themenfeldern, Einbindung externer interessierter Kreise, Zulassung von Ausbildungsstellen und Prüfern, Ausrichtung auf eine akkreditierte Zertifizierungsstelle	15 – 25 Beratungstage
Umfassendes Programm	Mehrere Stufen oder Module, umfangreicher Fragenpool, mehrere Ausbildungsstellen, mehrsprachige oder internationale Ausrichtung, Begleitung der Erst- oder Erweiterungsakkreditierung	30 – 50 Beratungstage
Revision eines bestehenden Programms	Überarbeitung eines vorhandenen Programms, Umstellung auf die Ausgabe ISO/IEC 17024:2026, Aktualisierung der Tätigkeitsanalyse oder Nachschärfung der Prüfungsspezifikation	3 – 8 Beratungstage

Der verbindliche Leistungsumfang und das zugehörige Zeitmaß werden im Leistungsvertrag festgelegt. Üblich ist eine phasenweise Beauftragung mit Freigabepunkten nach der Tätigkeitsanalyse und nach dem Programmmentwurf; alternativ ist eine Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand je Baustein möglich.

VORGEHENSWEISE

Phase	Inhalt	Ergebnis
1	Erstgespräch und Standortbestimmung: Klärung von Ausgangslage, Zielsetzung, vorhandenen Vorarbeiten, Rolle als Programmeigner oder Zertifizierungsstelle und Frage der Akkreditierung	Gemeinsames Bild der Ausgangslage und Entscheidung über den Programmtyp
2	Gegebenenfalls Bildung einer Arbeitsgruppe und Briefing im Sinne eines Projekt Kick-Offs	Arbeitsfähige Arbeitsgruppe

Phase	Inhalt	Ergebnis
3	Bedarf und Geltungsbereich: Erhebung und Dokumentation des Bedarfsnachweises, Festlegung des Geltungsbereichs, Abgrenzung zu bestehenden Qualifikationen und Zertifizierungen	Bedarfsnachweis und abgestimmter Geltungsbereich
4	Interessierte Kreise: Ermittlung der signifikant betroffenen Kreise, Konsultation, Einholen der Unterstützungsnachweise, Vorschlag zur Zusammensetzung des Programmausschusses	Konsultationsergebnis, Unterstützungsnachweise, Besetzungsvorschlag
5	Tätigkeitsanalyse und Kompetenzmodell: Workshops mit Fachexperten, Ermittlung der kritischen Aufgaben, Ableitung der Kompetenzanforderungen und Voraussetzungen, Festlegung der Gültigkeitsdauer	Dokumentierte Tätigkeitsanalyse und Kompetenzmodell
6	Prüfungsarchitektur: Entwicklung der Prüfungsspezifikation, Bewertungsschema, Bestehensgrenze, Anforderungen an Prüfer sowie Sicherheitsvorkehrungen	Prüfungsspezifikation und Prüferprofile
7	Programmentwurf: Zusammenführung aller Bestandteile zum Programmdokument, Erstellung der Begleitdokumente, interne Durchsicht und Abstimmung mit dem Auftraggeber	Freigabefähiger Programmentwurf mit Begleitunterlagen
8	Programmausschuss und Freigabe: Vorbereitung, Moderation und Protokollierung der konstituierenden Sitzung, Einarbeitung der Beschlüsse, formale Freigabe des Programms	Freigegebenes Zertifizierungsprogramm samt Sitzungsprotokoll
9	Inbetriebnahme: Veröffentlichung der zertifizierungsrelevanten Informationen, Zulassung von Prüfern und Ausbildungsstellen, interne Schulung, auf Wunsch Pilotprüfung und Begleitung der Akkreditierung	Anwendbares Programm, zugelassene Prüfer und Ausbildungsstellen
10	Bewertung und Revision: Auswertung der ersten Zertifizierungszyklen, Itemanalyse, Rückmeldungen der interessierten Kreise, Vorbereitung der Programmrevision	Bewertungsbericht und Revisionsvorschlag

STEUERUNGSGRUPPE UND INTERESSIERTE KREISE

Ein Zertifizierungsprogramm ist nur so belastbar wie die Kreise, die es tragen. Die Norm verlangt eine ausgewogene Einbeziehung der interessierten Kreise, ohne dass ein bestimmtes Interesse überwiegt – das ist keine Formalie, sondern der Grund, warum ein Zertifikat am Markt akzeptiert wird. Die Steuerungsgruppe ist das Gremium, in dem diese Ausgewogenheit organisiert und nachweisbar wird.

Element	Ausgestaltung
Zusammensetzung	Vertreterinnen und Vertreter der signifikant betroffenen Kreise: Arbeitgeber, Zertifikatsinhaber und Berufsangehörige, Bildungsanbieter, Fachverbände sowie – wo einschlägig – Behörden und Auftraggeber. Kein Kreis darf die Beschlussfassung dominieren
Rolle des Programmeigners	Der Programmeigner verantwortet Inhalt und Weiterentwicklung des Programms. Ist die Zertifizierungsstelle nicht selbst Programmeigner, muss sie dennoch sicherstellen, dass die Normanforderungen an das Programm erfüllt sind
Fachexpert:innen	Für Tätigkeitsanalyse, Kompetenzmodell und Prüfungsinhalte werden geeignete Fachexpert:innen beigezogen; ihre Auswahl und ihr Beitrag werden dokumentiert

Element	Ausgestaltung
Statuten und Geschäftsordnung	Aufgaben, Befugnisse, Bestellung und Funktionsdauer, Beschlussfähigkeit, Abstimmungsregeln, Umgang mit Interessenkonflikten und Vertraulichkeit werden schriftlich geregelt
Sitzungsrhythmus	Mindestens eine ordentliche Sitzung pro Jahr, zusätzlich anlassbezogen bei Änderungen des Berufsbildes, der Rechtslage oder der zugrunde liegenden Normen
Dokumentation	Einladung, Tagesordnung, Teilnahme, Beschlüsse und offene Punkte werden protokolliert; die Protokolle sind Nachweis der ausgewogenen Einbeziehung gegenüber der Akkreditierungsstelle
Trennung der Entscheidungen	Die Zertifizierungsentscheidung im Einzelfall bleibt der Zertifizierungsstelle vorbehalten und darf nicht delegiert werden; der Programmausschuss entscheidet über das Programm, nicht über einzelne Kandidatinnen und Kandidaten
Rückmeldung aus der Praxis	Ergebnisse aus Prüfungen, Beschwerden, Einsprüchen und Marktrückmeldungen werden dem Ausschuss strukturiert vorgelegt und fließen in die Programmrevision ein
Kommunikation	Das Programm und seine Änderungen werden gegenüber Ausbildungsstellen, Prüfern, Kandidaten und der Öffentlichkeit nachvollziehbar kommuniziert; die zertifizierungsrelevanten Informationen sind öffentlich zugänglich zu halten

UNABHÄNGIGKEIT UND UNPARTEILICHKEIT

Drei Punkte sprechen wir vor Vertragsabschluss ausdrücklich an, weil sie in der Praxis regelmäßig übersehen werden:

- Wer schult, darf nicht ohne Weiteres prüfen. Schulung und Zertifizierung innerhalb derselben juristischen Person sind zulässig, gelten aber als Gefährdung der Unparteilichkeit. Die Norm verlangt dokumentierte Vorkehrungen: unabhängige Zertifizierungsprozesse, keine Andeutung eines Vorteils bei Nutzung der eigenen Schulung, gleichwertige Schulungsalternativen und eine Frist von zwei Jahren, bevor Schulungspersonal denselben Kandidaten prüft.
- Wer ein Programm entwickelt, prägt es. Übernimmt VIANOS advisory die Entwicklung des Zertifizierungsprogramms, wird dies gegenüber der Zertifizierungsstelle und im Programmausschuss offengelegt; eine spätere Prüfertätigkeit in demselben Programm wird nur nach ausdrücklicher Bewertung und Dokumentation der Unparteilichkeit übernommen.
- Ziel des Zertifizierungsverfahrens gemäß ISO 17024 ist es die Transparenz in der Anerkennung beruflicher Qualifikation zu erhöhen. Zertifizierungsprogramme gelten als normative Dokumente und sind der Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Gemäß den Anforderungen an Zertifizierungsstellen müssen diese auch anderen Bildungsanbietern bzw. anderen Organisationen den Zugang und somit die Schulung im Rahmen von Zertifizierungsprogrammen ermöglichen.

ERGEBNIS UND NACHWEISE

- Freigegebenes Zertifizierungsprogramm mit Geltungsbereich, Tätigkeits- und Aufgabenbeschreibung, geforderter Kompetenz, Voraussetzungen und – wo einschlägig – Verhaltenskodex
- Dokumentierter Bedarfsnachweis samt Beleg der Unterstützung durch die interessierten Kreise
- Bericht der Arbeitsplatz- und Tätigkeitsanalyse mit Ableitung der Kompetenzanforderungen
- Prüfungsspezifikation mit Prüfungsteilen, Bewertungsschema, Bestehensgrenze und deren Begründung
- Qualifikationsprofile und Zulassungsverfahren für Prüfer, Referenten und Ausbildungsstellen
- Begleitdokumente: Antrags- und Anmeldeformulare, Vertraulichkeits- und Verhaltensklärungen, Prüfungsordnung, Bewertungsbögen, Zertifikatsvorlage, Regelungen zu Einsprüchen und Beschwerden
- Statuten, Berufungsschreiben und Protokoll der konstituierenden Sitzung des Programmausschusses

- Konzept für Bewertung, Validierung und Revision des Programms mit Kennzahlen und Verantwortlichkeiten
- Veröffentlichungsfähige Programminformation für Website und Kursunterlagen
- Auf Wunsch: Antragsunterlagen für die Erst- oder Erweiterungsakkreditierung

MEHRWERT UND NUTZEN

- Ein Programm, das der Begutachtung standhält – entwickelt von jemandem, der Personenzertifizierungen selbst geprüft und verantwortet hat
- Objektive Einstufungskriterien statt gefühlter Kompetenz: Die Zuordnung von Aufgaben und Personen wird nachvollziehbar und extern bestätigt
- Höherwertigkeit der eigenen Abschlüsse: Aus einer Teilnahmebestätigung wird ein Kompetenznachweis mit Geltungsbereich und Gültigkeitsdauer
- Ein normativer Mindeststandard dort, wo Berufsbilder fehlen – und damit Abgrenzung gegenüber beliebigen Marktzertifikaten
- Bindung und Wiederkehr: Befristete Zertifikate erzeugen einen fachlich begründeten Bedarf an Fortbildung und Rezertifizierung
- Internationale Anschlussfähigkeit über ein Verfahren, das weltweit nach denselben Anforderungen begutachtet wird
- Anschlussfähigkeit zum NQR: lernergebnisorientierte Formulierung hält den Weg zu einer späteren Zuordnung offen
- Planbarkeit: Die Entwicklung ist in Phasen mit Freigabepunkten gegliedert, der Aufwand ist vor jeder Phase bekannt

ARBEITSPRINZIPIEN

Bei der Erbringung der Leistungen halten wir uns an folgende Grundsätze:

- Integrität (ethisches Verhalten)
- Berufliche Sorgfaltspflicht
- Vertraulichkeit (Diskretion) – über alle im Rahmen der Tätigkeit erlangten Informationen, insbesondere über Prüfungsinhalte und Prüfungsmaterialien
- Unparteilichkeit und Offenlegung möglicher Interessenkonflikte
- Sachliche Darstellung – auch dann, wenn Befunde unangenehm sind
- Angemessenheit vor Vollständigkeit – wir dokumentieren, was das Programm trägt, nicht was maximal möglich wäre
- Transparenz über den erbrachten Aufwand

VORAUSSETZUNGEN UND MITWIRKUNG

- Klare Entscheidung, wer Programmeigner ist und welche Zertifizierungsstelle das Programm anwenden soll
- Benennung einer internen Ansprechperson mit Vertretung als Projektkoordination; ausreichende interne Ressourcen der Ansprechperson und gegebenenfalls der Arbeitsgruppe.
- Verfügbarkeit von Fachexpert:innen für Tätigkeitsanalyse, Kompetenzmodell und Prüfungsinhalte in dem vereinbarten Ausmaß
- Bereitschaft und Fähigkeit, die interessierten Kreise anzusprechen und für die Mitwirkung im Programmausschuss zu gewinnen
- Zugang zu vorhandenen Unterlagen: Curricula, Prüfungsunterlagen, Berufsbilder, Marktdaten, bestehende Programme und Auditberichte
- Bereitstellung der Ressourcen zur Umsetzung beschlossener Maßnahmen – wir entwickeln und schlagen vor, freigegeben und angewendet wird durch Programmeigner und Zertifizierungsstelle
- Verbindliche Teilnahme an den vereinbarten Workshops und Abstimmungsterminen
- Akzeptanz, dass ein Programm nicht rückwärts aus einem bestehenden Lehrgang konstruiert werden kann

ANWENDBARE REGELWERKE

Grundlage ist die ISO/IEC 17024 in der jeweils gültigen Ausgabe; Ergänzend werden die Leitfäden der Akkreditierung Austria in der jeweils gültigen Fassung, die einschlägigen Dokumente von IAF und EA sowie das Akkreditierungsgesetz 2012 und die Verordnung (EG) Nr. 765/2008 berücksichtigt; disziplinspezifische Normen und Regelwerke – etwa ÖNORM- oder ONR-Dokumente zu einzelnen Berufsbildern – werden je nach Geltungsbereich einbezogen. Für die Anschlussfähigkeit zum Qualifikationsrahmen sind das NQR-Gesetz sowie die Empfehlung des Rates zum Europäischen Qualifikationsrahmen maßgeblich.

ABGRENZUNG – NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

- Erteilung von Zertifikaten sowie Zertifizierungsentscheidungen im Einzelfall – diese sind der Zertifizierungsstelle vorbehalten und nicht delegierbar
- Akkreditierung oder Begutachtung durch eine Akkreditierungsstelle – wir bereiten vor und begleiten, akkreditiert wird gegebenenfalls ausschließlich durch die zuständige Akkreditierungsstelle mittels Bescheid
- Zuordnung einer Qualifikation zum NQR – die Zuordnung erfolgt im gesetzlich geregelten Verfahren über eine NQR-Servicestelle und die NQR-Koordinierungsstelle; wir bereiten die Unterlagen vor und begleiten den Prozess
- Entscheidungen des Programmeigners über Geltungsbereich, Zulassungsvoraussetzungen, Gebühren und Gültigkeitsdauer – wir erarbeiten Vorschläge und legen die Konsequenzen offen
- Durchführung von Ausbildungen im Programm sowie die Tätigkeit als Prüfer in einem von uns entwickelten Programm ohne die im Abschnitt Unabhängigkeit beschriebenen Vorkehrungen
- Rechts-, Steuer- und Förderberatung sowie die Auslegung der Gewerbeordnung im Einzelfall
- Bereitstellung oder Weitergabe von Normtexten (urheberrechtlich geschützt, Bezug über die nationalen Normungsinstitute)
- Vertretung der Organisation gegenüber Behörden und Akkreditierungsstellen
- Reise-, Raum- und Verpflegungskosten sowie Akkreditierungs- und Zertifizierungsgebühren

OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN

- Vorbereitung und Begleitung einer NQR-Zuordnung der zugrunde liegenden Qualifikation
- Schulung des Programmausschusses und der Prüferinnen und Prüfer zu den Anforderungen der ISO/IEC 17024
- Unabhängige Zweitmeinung zu einem bestehenden Programm – Normkonformität, Prüfungsqualität, Ausgewogenheit der interessierten Kreise

INVESTITION

Ein verbindliches Angebot erstellen wir nach dem kostenfreien Erstgespräch und der Standortbestimmung. Grundlage ist der individuell festgelegte Leistungskatalog mit dem hinterlegten Zeitmaß. Üblich ist eine phasenweise Beauftragung mit Freigabepunkten nach der Tätigkeitsanalyse und nach dem Programmentwurf; alternativ ist die Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand je Baustein möglich. Reise- und Nebenkosten werden laut Vereinbarung verrechnet.

IHRE ANSPRECHPERSON

Uwe Hackl, MBA · Geschäftsführer
VIANOS advisory GmbH · Keplerstraße 109 · 8020 Graz
T +43 (0)664 14 88 579 · uwe.hackl@vianos.at · www.vianos.at