

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, 8. September 2026
Seite 1 von 15

Herr Thomas Bolliger
thomas.bolliger@sqs.ch
+41 58 710 34 64

Organisation

zB. Zentrum Bildung
Wirtschaftsschule KV Aargau Ost
Kreuzlibergstrasse 10
5400 Baden
Schweiz

Kontaktperson Frau Roxanne Spichtin

T +41 56 200 15 60

Geschäftskonto 115526

qm@zentrumbildung.ch

Dienstleistung

Audit/Assessment

Rezertifizierungsaudit (Stage 2)

Audit/Assessment Beginn/Ende

7. September 2026 - 8. September 2026

Geltungsbereich

Organisation mit betriebswirtschaftlich geprägter Grund- und Weiterbildung

Normative Grundlagen

ISO 21001:2018

Scope(s) der Akkreditierung

S.37

Registrierungsnummer

H60957

Gültigkeit Zertifizierungsdokumente von/bis

22. September 2026 - 30. Juni 2028

Lead Auditor

Herr Thomas Bolliger

Freigabe

Datum

Name

Lead Auditor

8. September 2026

Herr Thomas Bolliger

Sachverständigenkommission

14. September 2026

Frau Regula Benz

1. Allgemeine Informationen	2
2. Berichterstattung	2
3. Abweichung(en)	10
4. Erfüllung der Anforderungen und Antrag	10
5. Hinweise zur fortlaufenden Verbesserung	11
6. Normkonformität - Systembeurteilung und Erläuterungen	12
7. Formelle Konformität des Audits	13

1. Allgemeine Informationen

1.1. Organisationsprofil

Gesellschaftsform	Wirtschaftsschule KV Aargau Ost (Verein).
Geschäftsfelder, Produkte/ Dienstleistungen	Organisation mit betriebswirtschaftlich geprägter Grund- und Weiterbildung
Marktausrichtung	Grossraum Baden Limmattal/Reusstal
Ausgelagerte Prozesse	Gastronomie

Bedeutende Änderungen seit der letzten Überprüfung

Im Berichtszeitraum ergaben sich wesentliche Veränderungen auf strategischer Ebene. Der Schulvorstand wurde neu zusammengesetzt und um vier neue Mitglieder erweitert. Zudem erfolgte im August 2025 ein Wechsel im Präsidium. Auch das Vizepräsidium wurde neu besetzt.

Die Veränderungen wurden geordnet umgesetzt und bieten die Grundlage für neue Impulse in der strategischen Entwicklung der Organisation.

Zur Weiterentwicklung und Harmonisierung des Qualitätsmanagements wurde eine QM-Steuergruppe Gesamtschule eingerichtet. Die Steuergruppe trifft sich regelmässig und begleitet insbesondere die Integration der Grundbildung in das bestehende Managementsystem.

Die Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen der Steuergruppe sind im Dokument 107.1.6 «Organisation QM-Steuergruppe Gesamtschule» festgelegt. Dadurch sind die Zuständigkeiten klar geregelt und die Weiterentwicklung des Managementsystems wird systematisch gesteuert.

Im Audit zeigte sich, dass die Integration der verschiedenen Bildungsbereiche in das gemeinsame Qualitätsmanagement aktiv vorangetrieben wird und dafür geeignete Führungs- und Koordinationsstrukturen etabliert wurden.

1.2. Bericht

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

2. Berichterstattung

Qualitätspolitik

Auf der Website ist das Dokument «Unser Qualitäts- und Bildungsverständnis» veröffentlicht. Es beschreibt die Grundsätze der Organisation in Bezug auf Qualität und Bildung und dient als Orientierung für Mitarbeitende und interessierte Parteien.

Managementsystem und seine Prozesse

Das Managementsystem ist umfassend dokumentiert und wird in der Praxis wirksam umgesetzt. Die Prozesse sind definiert, auf einem zentralen Laufwerk zugänglich und werden regelmässig überprüft.

Die Prozessbeschreibungen enthalten unter anderem Prozessziele, Verantwortlichkeiten, Qualitätskriterien, Risiken, Kennzahlen, Datenschutzaspekte, unterstützende Hilfsmittel sowie detaillierte Arbeitsanweisungen und Flussdiagramme.

Dadurch ist eine einheitliche und nachvollziehbare Umsetzung der Prozesse sichergestellt.

Anwendungsbereich des Managementsystems

Der Anwendungsbereich des Managementsystems ist klar festgelegt und umfasst sämtliche relevanten Bildungsdienstleistungen der Organisation.

Führung und Verpflichtung

Die oberste Leitung zeigt ein hohes Engagement für Qualität und kontinuierliche Verbesserung. Dies wird insbesondere durch die aktive Steuerung des Managementsystems sowie die breit abgestützte QM-Steuergruppe sichtbar. Die festgelegten Ziele werden regelmässig verfolgt und überprüft.

Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse

Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse sind klar geregelt und dokumentiert. Die Aufgaben zwischen strategischer und operativer Ebene sind in Organigrammen, Stellenbeschreibungen, Funktionsdiagrammen sowie organisatorischen Regelungen festgelegt. Für Dozierende bestehen definierte Anforderungsprofile. Die Aufgabenverteilung innerhalb der Gesamtschule, der Grundbildung und der Weiterbildung ist dokumentiert und nachvollziehbar.

Interne/Externe Kommunikation

Die Organisation verfügt über geregelte Prozesse für die interne und externe Kommunikation. Ein zentrales Intranet unterstützt den Informationsaustausch und fördert Transparenz. Die Kommunikationsgrundsätze sowie die Sitzungsstruktur sind im Managementsystem dokumentiert und werden regelmässig überprüft. Die Organisation pflegt einen engen Austausch mit relevanten Anspruchsgruppen wie Verbänden, Auftraggebern und kantonalen Stellen. Dadurch können Anforderungen und Erwartungen frühzeitig erkannt und berücksichtigt werden.

Für Krisensituationen stehen klare Kommunikationsregelungen zur Verfügung. Die Kommunikation im Notfall wird durch eine spezielle Notfall-App sowie dokumentierte Kommunikationsleitlinien unterstützt.

Im Audit wurden verschiedene Gremien- und Kommunikationsprozesse nachvollzogen. Am Beispiel der Schulleitungssitzung vom 03.09.2026 konnte ein strukturiertes Protokoll mit den entsprechenden Traktanden eingesehen werden. Die Teilnehmenden haben die Möglichkeit, eigene Themen zur Information, Diskussion oder Beschlussfassung einzubringen. Beschlüsse und Pendenzen werden in einer zentralen Übersicht geführt, wodurch die Nachverfolgbarkeit und das Auffinden von Entscheidungen erleichtert werden. Ein weiteres Protokoll aus der Gesamtschulleitung wurde ebenfalls eingesehen und zeigte einen vergleichbaren, nachvollziehbaren Aufbau.

Managementplanung, Festlegung von Zielen, Planung zu deren Erreichung

Die relevanten interessierten Parteien sind im Prozess 103 «Strategische Planung» systematisch erfasst. Die Stakeholder-Matrix enthält die jeweiligen Anspruchsgruppen, die gegenseitigen Erwartungen, die vorgesehenen Umsetzungsmassnahmen sowie die zugehörigen Nachweise und Dokumentationen. Die wesentlichen Erkenntnisse und Anforderungen der Stakeholder werden zusätzlich im Masterbericht zusammengefasst und für die strategische Führung genutzt.

Der Führungsrhythmus der Gesamtorganisation ist im Prozess 103 übersichtlich dargestellt. Dadurch sind die strategischen Planungs-, Steuerungs- und Überprüfungsprozesse nachvollziehbar geregelt.

Im Audit wurden die Vorbereitungsarbeiten für den anstehenden Strategieworkshop eingesehen. Grundlage bildet ein strategisches Gesamtdokument auf Basis des St. Galler Management-Modells.

Zur Unterstützung des Schulvorstandes wurden Analysen erstellt und zentrale Fragestellungen vorbereitet. Für den Workshop wurden sechs Handlungsfelder definiert.

Im Bereich der Höheren Fachschule wurde zudem eine umfassende Markt- und Konkurrenzanalyse mit Positionierungsmatrix und daraus abgeleiteten Massnahmen erstellt. Die strategischen und operativen Ziele werden im Bilanzentwicklungsbericht systematisch dargestellt. Dabei werden Ziele, Kennzahlen, Zielwerte, Massnahmen, Verantwortlichkeiten, Termine, Prioritäten und Risiken festgehalten. Die Zielerreichung wird regelmässig überwacht und im Rahmen von Retraiten sowie weiteren Führungsgefässen überprüft. Bei Bedarf werden Anpassungen vorgenommen.

Auswirkungen des Klimawandels

Auswirkungen des Klimawandels werden im Rahmen der Risikoanalyse berücksichtigt. Die Organisation hat verschiedene Massnahmen im Bereich Infrastruktur und Nachhaltigkeit umgesetzt. Die Entwicklung und Umsetzung dieser Massnahmen erfolgt teilweise in Zusammenarbeit mit dem Kanton Aargau.

Bewertung von Risiken und Chancen

Risiken und Chancen werden systematisch erfasst und bewertet. Die wesentlichen Risiken sind in einer Risikocheckliste dokumentiert, welche auf die Grundbildung ausgeweitet wurde. Die Wirksamkeit der Massnahmen wird regelmässig überprüft. Die wichtigsten Risiken werden dem Vorstand berichtet. Chancen werden im Rahmen von SWOT-Analysen identifiziert und fliessen in die strategische und operative Planung ein. Sie werden entweder direkt in den Bereichen umgesetzt oder zusammen mit dem Marketing weiterbearbeitet.

Rechtliche Verpflichtungen und andere Anforderungen

Die relevanten gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen sind insbesondere in den Leistungs- und Rahmenverträgen mit dem Kanton festgelegt. Themen wie Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz werden berücksichtigt. Für die sicherheitsrelevanten Aufgaben sind verantwortliche Personen benannt. Die erforderlichen Konzepte wurden gemeinsam mit externen Fachpersonen entwickelt.

Notfallversorgung und -planung

Die Organisation verfügt über dokumentierte Notfallpläne und Checklisten. Diese sind an zentraler Stelle verfügbar und werden regelmässig überprüft. Ergänzend steht eine digitale Notfall-App zur Verfügung. Evakuationsübungen werden regelmässig durchgeführt und systematisch ausgewertet. Die Übungen sind geplant, dokumentiert und werden anhand definierter Kriterien beurteilt. Verbesserungspotenziale werden erfasst und entsprechende Massnahmen festgelegt. Die Notfallplanung berücksichtigt verschiedene Szenarien wie Brand, Unfall, medizinische Notfälle oder andere Krisensituationen. Damit wird sichergestellt, dass der Bildungsbetrieb auch in ausserordentlichen Situationen angemessen weitergeführt werden kann.

Dokumentierte Information

Der im Qualitätsmanagementsystem definierte Freigabeprozess für dokumentierte Informationen entspricht nicht mehr vollständig dem aktuellen Stand. Die Integration der Grundbildung in das Qualitätsmanagementsystem erfolgte im vergangenen Jahr. Aufgrund des damit verbundenen Umfangs bestehen in einzelnen Bereichen noch offene Umsetzungs- und Aktualisierungspendenzen, (siehe auch Nebenabweichung). Die übrig eingesehenen Dokumente und Aufzeichnungen waren aktuell und wurden ordnungsgemäss gelenkt. Die Bildungsverläufe der Lernenden sind in der eingesetzten Software nachvollziehbar dokumentiert.

Interne Audits

Interne Audits werden auf Grundlage eines mehrjährigen Auditprogramms geplant und durchgeführt.

Neben Prozessaudits werden regelmässig Produkte- und Bildungsangebote evaluiert. Unterrichtsbeobachtungen sind Bestandteil dieser Evaluationen. Im Audit wurde festgestellt, dass die Organisation über ein etabliertes und wirksames Auditwesen verfügt. Die Anzahl qualifizierter interner Auditorinnen und Auditoren wurde in den letzten Jahren weiter ausgebaut. Auditfeststellungen werden dokumentiert, analysiert und fliessen in die kontinuierliche Verbesserung des Managementsystems ein.

Managementbewertung

Die Managementbewertung wurde systematisch durchgeführt und berücksichtigt die wesentlichen Anforderungen der ISO 21001. Relevante Eingaben wie Ergebnisse von Audits, Rückmeldungen interessierter Parteien, Qualitätsziele, Risiken und Chancen, Veränderungen im Umfeld sowie Ressourcen wurden analysiert und bewertet. Daraus wurden konkrete Verbesserungsmassnahmen, Änderungen am Managementsystem sowie Ressourcenbedarfe abgeleitet. Die oberste Leitung beurteilt das Bildungsmanagementsystem insgesamt als geeignet, angemessen und wirksam. Die Ergebnisse der Managementbewertung führen zu konkreten Entscheidungen und Massnahmen zur Weiterentwicklung der Organisation und des Managementsystems. Die Resultate werden dokumentiert und in die strategische Planung einbezogen.

Verbesserung

Erkenntnisse aus Audits, Befragungen, Reklamationen, Übungen und weiteren Rückmeldungen werden in einer zentralen Verbesserungsübersicht erfasst und nachverfolgt. Die Organisation nutzt Datenanalysen, Auditergebnisse, Rückmeldungen von Anspruchsgruppen und Managementbewertungen, um eine kontinuierliche Verbesserung sicherzustellen. Zudem unterstützt ein aktives Innovationsmanagement die Weiterentwicklung von Angeboten, Prozessen und Dienstleistungen.

Dienstleistungserbringung (aus den Auditsequenzen)

Personalmanagement und Entwicklung der Mitarbeitenden

Die Organisation verfügt über klare Regelungen zur Auswahl, Einführung und Entwicklung ihrer Mitarbeitenden. Für Lehrpersonen bestehen definierte Anforderungsprofile, welche in standardisierten Stellenbeschreibungen und Stellenausschreibungen festgelegt sind. Anhand des Beispiels der Stelle Lehrperson IKA konnten die Anforderungen nachvollzogen und ihre Umsetzung überprüft werden.

Für die Grundbildung besteht eine Übersicht über die Lehrpersonen mit ihren Qualifikationen und Einsatzmöglichkeiten. Die für den Unterricht erforderlichen Unterlagen werden zentral verwaltet und sind für die Mitarbeitenden zugänglich.

Die Einführung neuer Lehrpersonen ist im Managementsystem geregelt. Hierfür steht eine strukturierte Checkliste zur Verfügung, welche die relevanten Einführungsthemen abdeckt. Die Einführung wird durch ein Mentorat begleitet und dokumentiert. Als Nachweis werden ein Mentoratsbericht inklusive Programm sowie die Unterschriften der Mentorin beziehungsweise des Mentors und der Lehrperson im Personaldossier abgelegt. Ein entsprechendes Beispiel vom 18. Juni 2026 wurde im Audit eingesehen.

Die Förderung und Beurteilung der Mitarbeitenden erfolgt systematisch. Mitarbeitendengespräche werden regelmässig durchgeführt und dokumentiert. Künftig erfolgt die Führung dieser Gespräche über die Plattform myAbacus. Eine Übersicht der durchgeführten Gespräche sowie ein Beispiel aus dem Jahr 2025 konnten eingesehen werden.

In der Grundbildung werden vor den Mitarbeitendenbeurteilungen jeweils zwei Unterrichtsbesuche

durchgeführt. Die Mitarbeitendenbeurteilungen finden im Zweijahresrhythmus statt und berücksichtigen neben den Leistungs- und Entwicklungszielen auch die Ergebnisse der Unterrichtsbeobachtungen. Die Qualität des Unterrichts wird zusätzlich durch regelmässige Unterrichtsevaluationen überprüft. Aus den Ergebnissen werden bei Bedarf Massnahmen abgeleitet und deren Umsetzung nachverfolgt. Die Erkenntnisse aus diesen Evaluationen fliessen ebenfalls in die Mitarbeitenden- und Entwicklungsgespräche ein.

Für Lernende mit besonderem Förderbedarf stehen definierte Ansprechpersonen zur Verfügung. Die entsprechenden Unterstützungsangebote sowie die Möglichkeit zur Vermittlung an externe Fachspezialistinnen und Fachspezialisten sind auf der Website beschrieben. Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten sind in Stellenbeschreibungen sowie im Dokument 204.9 geregelt. Dadurch wird sichergestellt, dass Lernende bei Bedarf angemessen unterstützt und an geeignete Fachstellen weitervermittelt werden können.

Projektmanagement

Das Projektmanagement ist strukturiert aufgebaut und nachvollziehbar dokumentiert. Neu wurde eine klare Unterscheidung zwischen Projekten und Miniprojekten eingeführt. Als Miniprojekte gelten Vorhaben mit einem Investitionsvolumen von unter CHF 15 000.

Im Audit wurde das Projekt zur Überarbeitung der Website vertieft betrachtet. Das Pflichtenheft vom 29. April 2026 konnte eingesehen und besprochen werden. Zudem wurden der Projektplan beziehungsweise die Roadmap mit den definierten Meilensteinen, Inhalten und Terminen überprüft.

Für das Projekt liegen weitere wichtige Projektunterlagen vor, darunter eine Stakeholder-Matrix, eine Freigabeliste mit definierten Kriterien sowie Projektprotokolle. Anhand des Protokolls vom 21. August 2026 konnte nachvollzogen werden, dass der Projektfortschritt regelmässig überwacht und dokumentiert wird. Insgesamt zeigte sich ein systematisches Vorgehen bei der Planung, Steuerung und Umsetzung von Projekten.

Entwicklung, Ausschreibung, Aufnahme, Vorbereitung, Durchführung und Evaluation des Unterrichts Weiterbildung

Die Entwicklung neuer Bildungsangebote ist im Prozess 202.1 «Angebotsentwicklung Weiterbildung» geregelt. Die Vorgehensweise umfasst die Analyse des Marktes, die Ermittlung von Bedürfnissen, die Konzeption neuer Angebote sowie deren spätere Evaluation und Weiterentwicklung.

Im Audit wurde die Weiterentwicklung des Bildungsgangs Dipl. Betriebswirtschafter/in HF verfolgt. Die zugrunde liegende Bedarfs- und Marktanalyse umfasst unter anderem einen Marktüberblick, Konkurrenzanalysen, SWOT-Analysen, Positionierungsüberlegungen sowie Handlungsempfehlungen für Marketing und Angebotsgestaltung. Zusätzlich wurden Studierende in die Analyse einbezogen, um Optimierungspotenziale zu identifizieren. Die daraus abgeleiteten Massnahmen führten unter anderem zu Anpassungen der Stundenplanung, einer stärkeren Praxisorientierung sowie zur Weiterentwicklung der Lehr- und Lernformen. Die Projektunterlagen waren vollständig dokumentiert und nachvollziehbar abgelegt.

Für die Umsetzung des FHNW-Projekts wurde ein strukturiertes Umsetzungskonzept erstellt. Dieses beinhaltet eine Analyse der Ausgangslage, eine Gegenüberstellung der Kompetenzen, eine GAP-Analyse, die Prüfung verschiedener Bildungsmodelle sowie die Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen. Die geplanten Umsetzungsmassnahmen, Verantwortlichkeiten, Risiken und nächsten Schritte sind nachvollziehbar dokumentiert.

Die Ausschreibung der Bildungsangebote erfolgt transparent. Am Beispiel des Angebots SVF Leadership-Zertifikat konnte nachvollzogen werden, dass relevante Informationen auf der Website veröffentlicht werden. Im Rahmen der Anmeldung akzeptieren die Teilnehmenden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die

Datenschutzbestimmungen. Die laufende Überarbeitung der Website soll die Nutzerfreundlichkeit zusätzlich verbessern.

Im Bereich Datenschutz besteht zudem eine geregelte Vorgehensweise für die Veröffentlichung von Diplomarbeiten. Studierende können selbst festlegen, ob ihre Arbeiten veröffentlicht werden dürfen oder nicht.

Am Beispiel des Bildungsgangs Dipl. Betriebswirtschafter/in HF konnte die Planung und Durchführung des Unterrichts nachvollzogen werden. Die Stundenplanung ist langfristig angelegt und dokumentiert.

Änderungen werden nach einem definierten Verfahren behandelt.

Basierend auf dem Rahmenlehrplan bestehen detaillierte Fächer- und Unterrichtsplanungen mit Kompetenznachweisen. Die Unterrichtsplanung umfasst Lernziele, Unterrichtsinhalte, Methoden, Sozialformen, Lehrmittel sowie Vor- und Nachbereitungsaufgaben. Zur weiteren Standardisierung läuft ein Projekt zur Harmonisierung der Unterrichtsplanungen. Die Inhalte werden über die Lernplattform Moodle bereitgestellt und durch geeignete Lehrmittel und Präsentationen unterstützt.

Die Anforderungen an Prüfungen und Leistungsnachweise sind in den relevanten Reglementen festgelegt. Bei Berufsprüfungen orientiert sich die Schule an den offiziellen Vorgaben und ergänzt diese durch zusätzliche interne Massnahmen zur Unterstützung des Lernerfolgs.

Die Evaluation der Bildungsangebote erfolgt systematisch. Für die Befragungen der Studierenden wird die Plattform FindMind eingesetzt. Es werden sowohl Zwischen- als auch Schlussevaluationen durchgeführt. Die Ergebnisse werden durch die Schulleitung geprüft und anschliessend den verantwortlichen Dozierenden zur Verfügung gestellt. Anhand eines eingesehenen Beispiels konnte nachvollzogen werden, dass kritische Rückmeldungen analysiert, geeignete Massnahmen definiert und deren Umsetzung verfolgt werden. Dadurch wird die kontinuierliche Weiterentwicklung der Bildungsangebote und des Unterrichts sichergestellt.

Grundbildung

Im Bereich der Grundbildung, der neu in die ISO Zertifizierung aufgenommen wurde, sind die operativen Prozesse und Abläufe detailliert beschrieben. Ein übergeordneter Führungsprozess, der die wesentlichen Führungsaufgaben, Verantwortlichkeiten und regelmässigen Tätigkeiten auf Ebene Schulleitung und Konrektorat zusammenfassend darstellt, ist im Qualitätsmanagementsystem derzeit nicht dokumentiert. (Siehe auch Nebenabweichung)

Planung und Steuerung der Bildungsangebote

Die Planung und Durchführung der Bildungsangebote erfolgt auf einer klar definierten und nachvollziehbaren Grundlage. Dies konnte im Audit beispielhaft anhand der Durchführung einer Notenkonferenz sowie verschiedener Planungsunterlagen eingesehen und besprochen werden.

Im Leitfaden für Lehrpersonen sind die wesentlichen Anforderungen an die Unterrichtsgestaltung festgelegt. Dazu gehören insbesondere die Gestaltung von Lernarrangements, das Prüfungskonzept, besondere Unterrichtsgefässe sowie die Führung des persönlichen Portfolios der Lernenden.

Das Umsetzungskonzept zeigt transparent auf, wann die einzelnen Fächer und Lernfelder durchgeführt werden. Die Lernfelder sind beschrieben und den entsprechenden Taxonomiestufen zugeordnet. Am Beispiel des Lernfeldes KV EFZ HKB A, J.1 „Als Privat- und Berufsperson handeln“ konnten die Planung und Umsetzung nachvollzogen werden. Für die Lehrpersonen stehen detaillierte Planungsunterlagen mit Wochenübersichten sowie didaktischen Drehbüchern zur Verfügung. Diese enthalten Angaben zu Lektionen, Zeitplanung, Unterrichtsformen, Lerninhalten, Materialien und Lehrmedien.

Die kontinuierliche Weiterentwicklung der Lernarrangements konnte anhand der Dokumentation der

Reformarbeiten nachvollzogen werden. Ergänzend wurden Arbeitsdossiers für Lernende eingesehen und besprochen. Die vorliegenden Nachweise zeigen eine systematische, durchdachte und qualitativ hochwertige Planung und Umsetzung der Bildungsangebote.

Der Prozess zur Unterrichtsevaluation ist dokumentiert und beschreibt die Durchführung der Evaluationen, einschliesslich Gesamtauswertung sowie Überprüfung der Wirksamkeit eingeleiteter Massnahmen. Die praktische Umsetzung konnte anhand verschiedener Beispiele nachvollzogen werden. Das Verfahren ist klar strukturiert und unterstützt die systematische Weiterentwicklung der Bildungsqualität in wirksamer Weise.

Technische Dienste

Der Technische Dienst übernimmt vorwiegend die Koordination externer Handwerksbetriebe und des Reinigungsdienstes sowie die Ausführung kleinerer Reparatur- und Unterhaltsarbeiten. Für sicherheitsrelevante Anlagen bestehen entsprechende Service- und Wartungsverträge, unter anderem für die Brandmeldeanlage, Rauchabzugsanlagen sowie Brandschutztüren.

Im Audit konnte eine zentrale Wartungs- und Serviceübersicht eingesehen und besprochen werden. Diese enthält Angaben zur Anlage bzw. Gerät, Standort, Servicerythmus, letztem und nächstem Servicetermin sowie zum aktuellen Status. Dadurch wird eine systematische Planung und Überwachung der Wartungsarbeiten sichergestellt.

Die praktische Umsetzung konnte beispielhaft anhand des Servicevertrags Nr. 1335.03 vom 01. September 2021 für die Klimaanlage nachvollzogen werden. Die Nachweise zeigten, dass die Wartung sicherheits- und betriebsrelevanter Anlagen geplant, dokumentiert und überwacht wird.

Datenschutz und Informationssicherheit

Die Organisation verfügt über verschiedene Regelungen und Hilfsmittel zum Umgang mit Personendaten und zur Informationssicherheit. Für Dozierende und Lehrpersonen steht ein Merkblatt zum Umgang mit Personendaten vom 1. September 2023 zur Verfügung.

Im Dokument 304.3 Datenschutzreglement sind die Anforderungen und Abläufe zum Schutz von Personendaten beschrieben. Das Dokument konnte im Audit eingesehen und besprochen werden. Zudem sind die Vorgehensweisen bei Datenschutzvorfällen in den entsprechenden Prozessen und Formularen festgehalten.

Im Dokument 303.3 IT-Dokumentenlenkung sind die Regelungen zur Ablage, Aufbewahrung und Archivierung von Daten im Bereich Weiterbildung beschrieben. Die Umsetzung konnte im Audit nachvollzogen werden. Die IT-Systemlandschaft ist im Prozess 302 IT-Systemlandschaft dokumentiert. Darin sind insbesondere die IT-Grundsätze, das Kernsystem, die Systemlandschaft, die Netzwerkinfrastruktur, die Netzwerktopologie, die Telefonie sowie die Multimedia-Systeme beschrieben. Die Dokumentation vermittelt einen guten Überblick über die wesentlichen Systeme und deren Zusammenwirken.

Das Echtzeit-Überwachungssystem der IT-Infrastruktur konnte im Audit eingesehen und besprochen werden. Zusätzlich lag der Auditbericht der Firma Infoguard vom 18. Dezember 2024 vor. Die Ergebnisse sowie die daraus abgeleiteten Massnahmen wurden im Audit besprochen. Ein Teil der empfohlenen Massnahmen wurde bereits umgesetzt. Darüber hinaus werden regelmässig simulierte Phishing-Tests durchgeführt, um das Sicherheitsbewusstsein der Mitarbeitenden zu stärken und Risiken frühzeitig zu erkennen.

Positive Eindrücke aus dem Audit

Führungs- und Unterstützungsprozesse

- Klare und öffentlich zugängliche Qualitäts- und Bildungsgrundsätze
- Gut strukturiertes und umfassend dokumentiertes Managementsystem
- Professionelle Vorbereitung und Durchführung der strategischen Planung
- Systematische Risiko- und Chancenbewertung
- Gut geregelte interne und externe Kommunikation
- Wirksames Notfall- und Krisenmanagement
- Gut dokumentierte und regelmässig überprüfte Notfallplanung
- Professionell durchgeführte interne Audits und gelebte Verbesserungskultur
- Hohe Einbindung der Führung in Qualität und Organisationsentwicklung
- Breitabgestützte und aktive QM-Steuergruppe
- Vorbildliche Nachverfolgbarkeit von Beschlüssen und Pendenzen
- Gut strukturierte interne und externe Kommunikationsprozesse
- Umfassend dokumentierte IT-Systemlandschaft
- Echtzeitüberwachung der IT-Infrastruktur
- Externe Sicherheitsüberprüfung durch Infoguard
- Klare Regelung der Wartung sicherheitsrelevanter Anlagen
- Zentrale Wartungs- und Serviceübersicht
- Systematische Planung und Überwachung von Wartungen

Weiterbildung

- Systematische Entwicklung neuer Bildungsangebote
- Fundierte Markt-, Bedarfs- und Konkurrenzanalysen
- Aktive Einbindung von Studierenden in die Weiterentwicklung
- Praxisnahe und kontinuierliche Optimierung der Bildungsangebote
- Transparente Ausschreibung der Bildungsangebote
- Detaillierte Unterrichts- und Bildungsplanung
- Hoher Standardisierungsgrad der Lehrplanung
- Systematische Evaluation mit wirksamer Nachverfolgung von Verbesserungen

Grundbildung

- Nachvollziehbare und strukturierte Bildungsplanung
- Klar definierte Vorgaben für die Unterrichtsgestaltung
- Transparente Planung der Lernfelder und Kompetenzen
- Detaillierte Unterrichtsplanung mit didaktischen Drehbüchern
- Kontinuierliche Weiterentwicklung der Lernarrangements
- Qualitativ hochwertige und systematische Bildungsplanung
- Vorbildlich strukturierter Prozess zur Unterrichtsevaluation
- Wirksame Nutzung von Evaluationsergebnissen zur Qualitätsverbesserung

3. Abweichung(en)

- ☐ Keine Abweichung(en)
- ☐ Hauptabweichung(en) gemäss Anhang
- ☒ 2 Nebenabweichungen 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
- ☐ **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

ISO 21001:2018

4.3. Gültigkeit der Zertifizierung

Norm(en)

- ☐ Beginn **gemäss Antragsfreigabedatum** durch die SVK
- ☒ 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

ISO 21001:2018

Bemerkungen

Infolge Normenumstellung bleibt ISO 21001:2018 nur bis zum 30 Juni 2028 gültig.

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

8. September 2027

- ☒ Aufrechterhaltungsaudit
- ☐ Rezertifizierungsaudit
- ☐ Andere:

4.4.3. Bemerkungen zur nächsten Überprüfung

Die 2 Nebenabweichungen sind gemäss Festlegung im Anhang zu beheben.

Die Qualitätsleitung nimmt ca. drei Monate vor dem Audit Kontakt mit Herrn Bolliger auf, um das Audit gemeinsam zu planen.

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.

QM-Dokumentation

- Es wird empfohlen zu prüfen, ob die Vorgaben für QM-Dokumente um einfachere Dokumentarten, beispielsweise Arbeitsanweisungen oder Merkblätter, ergänzt werden könnten. Dadurch könnten weniger komplexe Abläufe mit angemessenem Aufwand dokumentiert werden.

Normrevision ISO 21001:2025

- Im Hinblick auf die kommende Revision der ISO 21001:2025 wird empfohlen zu prüfen, ob die Qualitätsleitung und allenfalls weitere Schlüsselpersonen frühzeitig an einer entsprechenden Schulung teilnehmen sollten.

Angebotsentwicklung Berufsmaturität

- Es wird empfohlen zu prüfen, ob die Angebotsentwicklung in der Berufsmaturität künftig stärker nach den Grundsätzen des Projektmanagements bzw. der Miniprojekte geführt und dokumentiert werden könnte. Dies könnte die Nachvollziehbarkeit von Entwicklungsschritten und Entscheidungen zusätzlich unterstützen.

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. Bei nicht zutreffend, erläutern, ggf. Verweis auf Abweichung(en):			x				

6.1.1. Kommentare und Bemerkungen zu weiteren normspezifischen Themen

Keine.



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) 2

GK	Name	ZF	Land	Ort	Stichprobe			Berichtsart	
Auditierte Standorte inkl. Remote und Provisorische Standorte					SOLL 12 Mt.	IST	FB	Teil	Gesamt
115526	zB. Zentrum Bildung	X	CH	5400 Baden	RA	X			X
Gesamtbericht (erst ankreuzen nachdem alle Standorte gemäss SOLL-Stichprobe auditiert worden sind)									☒

Legende

GK	Geschäftskonto	RA	Rezertifizierungsaudit
SOLL	Berechnete und gewählte Stichprobe aus allen Standorten	AA	Aufrechterhaltungsaudit
IST	Bereits auditiert	ZF	Zentrale Funktion
FB	Wurde als Fernbewertung durchgeführt	RS	Remote Standort
ZA	Zertifizierungsaudit	PS	Provisorischer Standort

7.2. Letzte Überprüfung

- ☐ Stage 1 Audit
- ☐ Zertifizierungsaudit
- ☒ Aufrechterhaltungsaudit
- ☐ Rezertifizierungsaudit
- ☐ Dokumentenaudit
- ☐ Nachaudit
- ☐ Ausserordentliches Aufrechterhaltungsaudit
- ☐ Pre-Transfer Review
- ☐ 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 1. Juli 2026 erfüllt die Anforderungen an die Auditzeitberechnung und wurde während des Audits ☒ eingehalten. ☐ nicht eingehalten.

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.

Allfällige (normspezifische) Zusatzinformationen:
Keine.

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. Multi-Sites

Die Kriterien für die Einstufung der Organisation als Multi-Sites wurde an der Auditplanung überprüft und anlässlich des Audits ☒ Nicht anwendbar

7.11. Geltungsbereich der Zertifizierung

Der Geltungsbereich der Zertifizierung ist ☒ bestätigt ☐ nicht bestätigt

7.12. Scope(s) der Akkreditierung

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

7.13. Nutzung der Zertifizierungsdokumente und Garantiemarke

Die Nutzung der Zertifizierungsdokumente und Garantiemarke ist ☒ korrekt ☐ nicht korrekt

7.14. 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.

7.15. Offene Aspekte

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

7.16. Meldepflichten

Gemäss Reglement «SQS-Dienstleistungen und -Garantiemarken» ist der Kunde nach erfolgter Erteilung der Zertifizierung verpflichtet, die SQS über alle Probleme und/oder Änderungen, welche die Fähigkeit des Managementsystems in dessen Wirksamkeit beeinträchtigen könnten, unverzüglich zu informieren. Zudem muss die SQS über das Auftreten eines schwerwiegenden Vorfalls oder eines Verstosses gegen geltende Vorschriften unverzüglich benachrichtigt werden (SQS-Homepage «Vorfall- und Verstoss-Formular»), 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.

Zollikofen, 11. September 2026 BOT / SAI