



TÜVRheinland[®]

LGAI

01 100/705 1300714

Bericht zum Audit gemäß

ISO 9001:2015 und den

Managementanforderungen der BGW

(Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege) zum Arbeitsschutz

(MAAS-BGW, Stand 04/2013)

für das Unternehmen

Vincerola International Montessori

Day Nursery and Preschool GmbH

Clevischer Ring 172a

51063 Köln

Kunde	Standard(s)	Verfahrensnummer	Auditart
Vincerola International Montessori Day Nursery and Preschool GmbH	ISO 9001:2015	01 100 705 1300714	SA

Inhaltsverzeichnis

1	Auditergebnis	3
2	Geltungsbereich	4
2.1	Unternehmensbeschreibung.....	4
2.2	Geltungsbereich der Zertifizierung	4
3	Änderungen im Management System / Prüfung der Vertragsgrundlage... 	5
4	Feststellungen	6
5	Termine	10

Kunde	Standard(s)	Verfahrensnummer	Auditart
Vincerola International Montessori Day Nursery and Preschool GmbH	ISO 9001:2015	01 100 705 1300714	SA

Lead Auditor	:	Jutta Kaemmerer
Auditor(en)	:	Dr. Katrin Hother
Managementsystembeauftragter	:	Margot Wiss, Katharina Köver
Sicherheitsfachkraft	:	Reiner Maier, Fa. MAICON
Beauftragter der obersten Leitung für MAAS-BGW	:	Frank Ertel
Betriebsarzt	:	Dr. med. Nicol Charap (Fachärztin für Arbeitsmedizin)
Auditdatum	:	19.02.2018
Mitglieds-Nr. der BGW	:	S 283522 C00

1 Auditergebnis

Die Funktionalität des Managementsystems wurde durch *einen angemessen ausgewählte*n *Auditor/*Auditoren Auditor(en) vor Ort im Unternehmen stichprobenartig überprüft. Dies gilt insbesondere für die Konformität der Arbeitsabläufe mit den Normforderungen und den Beschreibungen in der Managementsystemdokumentation. Ebenso wurden die Besonderheiten der unternehmerischen Tätigkeiten und die zutreffenden Forderungen von Gesetzen und behördlichen Vorschriften und anderer übergeordneter Dokumente berücksichtigt. Dies geschah stichprobenhaft u.a. durch Befragungen und Einsichtnahme in die entsprechenden Unterlagen. Auditfeststellungen und Hinweise zur Verbesserung sind in den Kapiteln 4 dieses Berichts beschrieben.

Ziel des Audits war das Überwachungsaudit des Unternehmens nach DIN EN ISO 9001:2015 sowie nach den MAAS-BGW. Durch das Auditorenteam wird bestätigt, dass alle Anforderungen der oben genannten auditierten Standards erfüllt sind, außer, aus der Auditdokumentation geht Gegenteiliges hervor. Das Audit wurde gemäß dem Auditplan vom 10.01.2018 durchgeführt.

<input type="checkbox"/>	Im letzten Audit wurden Abweichungen festgestellt, die nachweislich behoben wurden. Die dazu durchgeführten Korrekturen und Korrekturmaßnahmen wurden verifiziert.
<input type="checkbox"/>	In Rahmen eines Audits Stufe 1 wurde die Zertifizierungsfähigkeit festgestellt. Festgestellte Schwachstellen wurden beseitigt und Korrekturen dazu nachgewiesen.
<input type="checkbox"/>	Im aktuellen Audit wurden <i>Anzahl</i> * Abweichungen festgestellt.
<input type="checkbox"/>	Aufgrund gravierender Abweichungen (Nr. *) zu einzelnen Normforderungen ist zur Überprüfung der Korrekturen und Korrekturmaßnahmen die Durchführung eines Nachaudits erforderlich (voraussichtlicher Termin: * tt.mm.jjjj).
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Organisation hat ein effektives System zur Erfüllung ihrer Politik und Ziele aufgebaut und umgesetzt. Gemäß der Auditziele bestätigt Auditor/*die Auditoren, dass das Managementsystem der Organisation die Anforderungen der Norm(en) erfüllt und angemessen aufrechterhalten sowie umgesetzt wird.

Kunde	Standard(s)	Verfahrensnummer	Auditart
Vincerola International Montessori Day Nursery and Preschool GmbH	ISO 9001:2015	01 100 705 1300714	SA

Die Auditoren empfehlen daher:

<input checked="" type="checkbox"/>	Die Erteilung der neuen Zertifikate.
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Aufrechterhaltung der bestehenden Zertifizierung.
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Aufnahme der Änderungen (s. Kap. 3) in den Geltungsbereich der bestehenden Zertifizierung.
<input type="checkbox"/>	Die Aufrechterhaltung oder Erteilung der Zertifikate erst nach erfolgreichem Abschluss des Nachaudits.

2 Geltungsbereich

2.1 Unternehmensbeschreibung

Die Vincerola International Montessori Day Nursery and Preschool GmbH unterhält eine private bilinguale (Deutsch, Englisch) Montessori Kindertagesstätte an drei Standorten. Mülheim mit 70 Plätzen, Leitung Herr Marvin Reyes; Widdersdorf mit 175 Plätzen, Leitung Frau Miren Gonzalez, Aachen mit 100 Plätzen, Leitung Frau Marion Lentzen).

Gesellschafter der Vincerola International Montessori Day Nursery and Preschool GmbH sind Frau Katharina Köver und Frau Margot Wiss. Frau Köver ist gleichzeitig Geschäftsführerin der Nurseries. Als Geschäftsleitungen sind Frau Katharina Köver, Herr Herbert Wiss, Frau Margot Wiss und Herr Cornelius Jessen tätig.

In der Vincerola International Montessori Day Nursery and Preschool werden Kinder von 6 Monaten bis zum Grundschulalter aufgenommen. Das gültige Konzept basiert auf der Montessori Pädagogik.

Alleiniger Gesellschafter und gleichzeitiger Geschäftsführer der Vincerola Academy and Agency gGmbH ist Herr Herbert Wiss.

Die Vincerola Academy and Agency gGmbH bietet Aus- und Fortbildung im sozialpädagogischen Bereich und Qualifizierungen in der Kindertagespflege an.

Als Qualitätsmanagement-Beauftragter (QMB) ist Herr Frank Ertel schriftlich benannt. Die Verantwortlichkeiten sind schriftlich festgelegt.

Die Einrichtung wird in den Belangen des Arbeitsschutzes durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit (Fasi) Herr Reiner Maier (MAICON) begleitet. Die Aufgabenverteilung ergibt sich aus den gesetzlichen Grundlagen und ist vertraglich in der Bestellsurkunde geregelt.

Neben der formalen Darstellung im QM/ASM-Handbuch hat der Arbeitsschutz (AS) einen hohen Stellenwert in den Einrichtungen. Anpassungen und Veränderungen werden in der Regel unter besonderer Berücksichtigung des AS und Gesundheitsschutzes gemanagt.

Die Integration und der Umsetzungsgrad des systematisch organisierten Arbeitsschutzes konnte im Audit als wirksam und nachvollziehbar nachgewiesen werden.

2.2 Geltungsbereich der Zertifizierung

Geltungsbereich der Zertifizierung: (für jeden Standard)	Bildung, Erziehung und Betreuung von Kindern im Vorschulalter Aus- und Fortbildung im sozialpädagogischen Bereich
Normkapitel, die bei ISO 9001/MAAS-BGW ausgeschlossen werden:	Keine
Begründung der Ausschlüsse:	

Die unternehmensweite Durchführung der internen Audits wurde mit positivem Ergebnis geprüft. Der oberste Managementsystembeauftragte hat ein entsprechendes Zugriffsrecht auf die verbundenen Unternehmen.

Kunde	Standard(s)	Verfahrensnummer	Auditart
Vincerola International Montessori Day Nursery and Preschool GmbH	ISO 9001:2015	01 100 705 1300714	SA

Zum Zertifikatsumfang gehörende Standorte und deren Geltungsbereiche:

Standort Nr. (ZN-Zusatz)	Standorte, die durch die Zertifizierung abgedeckt werden Name / Adresse des Standorts	Anzahl Mitarbeiter (VZ)	Geltungsbereich und Prozesse	Standard(s)	Auditiert
01	Hauptsitz: Vincerola International Montessori Day Nursery and Preschool Clevischer Ring 172a 51063 Köln	57	Bildung, Erziehung und Betreuung von Kindern im Vorschulalter Aus- und Fortbildung im sozialpädagogischen Bereich	9001/ MAAS- BGW	<input checked="" type="checkbox"/>
02	Vincerola International Montessori Day Nursery and Preschool GmbH Clevischer Ring 172 a 51063 Köln Deutschland	12	Bildung, Erziehung und Betreuung von Kindern im Vorschulalter		<input type="checkbox"/>
03	Vincerola International Montessori Day Nursery and Preschool GmbH Neue Sandkaul 27 50859 Köln	27	Bildung, Erziehung und Betreuung von Kindern im Vorschulalter		<input checked="" type="checkbox"/>
04	Vincerola Academy and Agency gGmbH Clevischer Ring 172a, 51063 Köln	5	Aus- und Fortbildung im sozialpädagogischen Bereich		<input checked="" type="checkbox"/>
05	Vincerola International Montessori Day Nursery and Preschool Campus-Boulevard 60 52074 Aachen	13	Bildung, Erziehung und Betreuung von Kindern im Vorschulalter		<input checked="" type="checkbox"/>

3 Änderungen im Management System / Prüfung der Vertragsgrundlage

Seit dem letzten Audit wurden folgende Veränderungen am Managementsystem sowie der Managementsystemdokumentation durchgeführt. Die wesentlichen Veränderungen sind:

Umstellung auf die Revision der Norm DIN EN ISO 9001:2015.

Die Implementierung dieser Veränderungen in das bestehende Managementsystem und die Managementsystemdokumentation wurde im Rahmen des Audits überprüft.

Die Beschreibung des Geltungsbereiches im Zertifikat spiegelt den Geltungsbereich des Managementsystems angemessen wider.

Ein entsprechender Druckauftrag ist den Unterlagen beigelegt.

Kunde	Standard(s)	Verfahrensnummer	Auditart
Vincerola International Montessori Day Nursery and Preschool GmbH	ISO 9001:2015	01 100 705 1300714	SA

4 Feststellungen

Die Auditfeststellungen gemäß den auditierten Standards sind in diesem Bericht aufgeführt.

Alle Informationen, die während des Audits gewonnen wurden, werden durch den Auditor/*die Auditoren einschließlich der Zertifizierungsstelle streng vertraulich behandelt. Im Hinblick auf den Stichprobencharakter des Audits ist darauf hinzuweisen, dass Schwachstellen und Abweichungen vorhanden sein können, die beim Audit nicht festgestellt wurden.

Positive Feststellungen und Hinweise zur Verbesserung

Nr.	Bereich/Abteilung/Standort	Positive Feststellungen
1.	Alle Bereiche	Das Audit konnte in einer sehr konstruktiven und angenehmen Atmosphäre stattfinden.
2.	Gesamtes Unternehmen	Der „Code of Conduct“, den jeder Mitarbeiter bei Einstellung unterschreiben muss, beinhaltet einen Konsens im Umgang miteinander sowie im Verhalten den Kunden (Kindern, Eltern usw.) gegenüber.
3.	Gesamtes Unternehmen	Alle Mitarbeiter vermitteln eine einheitliche Haltung zum Vincerola Prinzip. Eine entspannte und ruhige Atmosphäre ist in allen auditierten Bereichen, insbesondere den Kindergruppen wahrnehmbar.
4.	Arbeitsschutz	Die Dokumentation von Instrumenten im Arbeitsschutz (Begehungen, Gefährdungsbeurteilungen) ist gut nachvollziehbar und inhaltlich aussagekräftig.
5.	Neue Sandkaul	Im Haus befindet sich eine logopädische Praxis.
6.	Gesamtes Unternehmen	Die Kinder lernen in allen Einrichtungen Resilienz, es soll eine angstfreie Entwicklung gewährleistet sein.
7.	Gesamtes Unternehmen	Die Mitarbeiter sind alle sehr gut qualifiziert und verschiedenen Nationalitäten zugehörig. Es findet eine konsequente Sprachtrennung statt, d.h. jeder Pädagoge spricht in seiner eigenen Muttersprache.
8.	Gesamtes Unternehmen	Es findet ein nachhaltiger Umgang mit Materialien statt. Dies gehört zum Gesamtkonzept.
9.	Gesamtes Unternehmen	Die Gruppenräume sind mit wenig Spielzeug, viel Lernmaterialien und guten Sportgeräten ausgestattet.

Die nachstehenden Empfehlungen und Hinweise des*r Auditors*en sollen zur kontinuierlichen Verbesserung des Managementsystems beitragen.

Nr.	Bereich/Abteilung/Standort	Empfehlungen und Hinweise zur Verbesserung ISO 9001:2015
1.	QM	In den Dokumenten der Auditberichte sollte als Vorgabe das Datum sowie der auditierte Bereich ergänzt werden. (ISO 7.5)
2.	Leitung QM	Insgesamt könnte eine stärkere Maßnahmenverfolgung dargestellt werden. (Bsp.: Auditberichte, ASA Sitzungen, Maßnahmen aus Begehungen Arbeitsschutz usw.) Besprechungsprotokolle könnten hinsichtlich einer Maßnahmenverfolgung angepasst werden. Ein Gesamtmaßnahmenplan zur Verwaltung aller Maßnahmen wäre sinnvoll. (ISO 10.3)

Kunde	Standard(s)	Verfahrensnummer	Auditart
Vincerola International Montessori Day Nursery and Preschool GmbH	ISO 9001:2015	01 100 705 1300714	SA

Nr.	Bereich/Abteilung/Standort	Empfehlungen und Hinweise zur Verbesserung ISO 9001:2015
3.	Leitung QM	Die Qualitätsziele könnten noch messbarer dargestellt werden. Es sollten spezielle Jahresziele von wiederkehrenden und laufenden QM Prozessen unterschieden werden. (ISO 6.2)
4.	Leitung QM	In der Managementbewertung könnten die Kennzahlen detaillierter erfasst werden wie z.B. Erfüllungsquoten von Unterweisungen. (ISO 9.3)
5.	Personal	Eine aktuelle Schulung zur Europäischen Datengrundverordnung wäre sinnvoll. Diese greift ab Mai 2018. (ISO 7.2)
6.	Kinderbetreuung	Das Verabreichen von Medikamenten ist zu überdenken, es sollten ambulante Pflegedienste mit eingebunden werden. (ISO 8.5)
7.	Neue Sandkaul	Grünpflanzen sollten besser gepflegt werden. Sie sollten auf Giftigkeit hin überprüft werden. (ISO 7.1)
8.		
9.		
10.		

Die nachstehenden Empfehlungen und Hinweise des Auditors sollen zur kontinuierlichen Verbesserung des Managementsystems beitragen.

Nr.	Bereich/Abteilung/Standort	Empfehlungen und Hinweise zur Verbesserung MAAS-BGW
1.	4.1 Allgemeine Anforderungen	
2.	4.2 Dokumentationsanforderungen	
3.	5.1 Selbstverpflichtung der Leitung	
4.	5.1.2 Ermittlung und Umsetzung gesetzlicher, berufsgenossenschaftlicher und behördlicher Anforderungen	Der Datenschutzbeauftragte sollte schriftlich benannt werden.
5.	5.2 Kundenorientierung 5.2 Mitarbeiterorientierung im Arbeitsschutz	
6.	5.3 Qualitätspolitik 5.3 Arbeitsschutzpolitische Grundsätze	
7.	5.4 Planung	

Kunde	Standard(s)	Verfahrensnummer	Auditart
Vincerola International Montessori Day Nursery and Preschool GmbH	ISO 9001:2015	01 100 705 1300714	SA

Nr.	Bereich/Abteilung/ Standort	Empfehlungen und Hinweise zur Verbesserung MAAS-BGW
8.	5.4.1 Arbeitsschutzziele	
9.	5.4.2 Planung der Integration des Arbeitsschutzes in das Qualitätsmanagementsystem	
10	5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation	
11	5.5.1 Verantwortung und Befugnis	
12	5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung	
13	5.6 Managementbewertung	
14	6.1 Bereitstellung von Ressourcen	
15	6.2 Personelle Ressourcen	Der Erfüllungsgrad von Pflichtunterweisungen ist nicht eindeutig nachweisbar. Hier sollte eine übersichtliche und regelmäßig geführte Matrix vorhanden sein. Die unterwiesenen Themen und die Teilnehmer sollten nachvollziehbar sein.
16	6.2.2 Kompetenz, Schulung und Bewusstsein	
17	6.2.3 Arbeitsmedizinische Vorsorge	
18	6.3 Infrastruktur	
19	6.3.2 Prüfung und Wartung	Die Nachweisführung der DGUV3 Prüfungen könnte hinsichtlich der Rückverfolgbarkeit zu den Geräten verbessert werden. Es ist zu überprüfen, ob die Sportgeräte auch einer ständigen Überwachung unterliegen.

Kunde	Standard(s)	Verfahrensnummer	Auditart
Vincerola International Montessori Day Nursery and Preschool GmbH	ISO 9001:2015	01 100 705 1300714	SA

Nr.	Bereich/Abteilung/Standort	Empfehlungen und Hinweise zur Verbesserung MAAS-BGW
20	6.4 Arbeitsumgebung	<p>Verbandsbücher für Kinder und Mitarbeiter sollten getrennt geführt werden.</p> <p>Die Feuerwehzufahrt zum Standort in Aachen sollte nicht mit Blumenkübeln verstellt sein.</p> <p>Im Außenbereich empfiehlt sich ein Zaun zur besseren Absicherung der Kinder.</p> <p>Neue Sandkaul: Die Verbandskästen sollten noch regelmäßiger auf Vollständigkeit hin überprüft werden.</p> <p>Neue Sandkaul: Kleiderständer in der oberen Etage sollten befestigt werden.</p>
21	6.4.2 Gefährdungsbeurteilung	
22	7.1 Planung der Produktrealisierung	
23	7.2 Kundenbezogene Prozesse im Arbeitsschutz	
24	7.2.2 Bewertung der Arbeitsschutzanforderungen	
25	7.3 Entwicklung	
26	7.4 Beschaffung	
27	7.5 Produktion und Dienstleistungserbringung	
28	7.5.4 Umgang mit Mitarbeiter und Kundeneigentum	
29	7.5.6 Biologische und chemische Arbeitsstoffe	
30	7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln	
31	8.2 Überwachung und Messung	
32	8.2.1 Zufriedenheit der Mitarbeiter	

Kunde	Standard(s)	Verfahrensnummer	Auditart
Vincerola International Montessori Day Nursery and Preschool GmbH	ISO 9001:2015	01 100 705 1300714	SA

Nr.	Bereich/Abteilung/Standort	Empfehlungen und Hinweise zur Verbesserung MAAS-BGW
33	8.2.2 Internes Audit 8.2.2 Integriertes Internes Audit	Fragen zum Arbeitsschutz könnten stärker in den Auditprotokollen formuliert sein.
34	8.2.4 Überwachung und Messung der Arbeitsschutzmaßnahmen	
35	8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte 8.3 Lenkung von Fehlern im Arbeitsschutz	
36	8.4 Datenanalyse	
37	8.5 Verbesserung	
38	8.5.2 Korrekturmaßnahmen	
39	8.5.3 Vorbeugungsmaßnahmen	

Termine

Fälligkeitsdatum (Due Date) für das nächste Audit	21.03.2019
Vereinbarter Termin für das nächste Audit	06./07.03.2019

23.02.2018

Datum

Jutta Kaemmerer/Dr. Katrin Hother

Lead Auditor / Auditor(en)

Kunde	Standard(s)	Verfahrensnummer	Auditart
Vincerola International Montessori Day Nursery and Preschool GmbH	ISO 9001:2015	01 100 705 1300714	SA

Annex ISO 9001:2015 / MAAS-BGW

Punkt	Auditergebnis
Kontext der Organisation und interessierte Parteien	<p>Die Organisation hat für sie relevanten interne und externe Themen bestimmt, die die folgenden Themenbereiche betreffen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesetzgebung, insbesondere Kinderbildungsgesetz (KiBiz) • Finanzamt • Campus • Universität Köln und Fachhochschule Köln • Mitarbeiterqualifikation • Pädagogische Konzepte • Ernährungskonzept • Hygiene und Arbeitssicherheit <p>Zu folgenden interessierten Parteien wurden deren Anforderungen an die Organisation bestimmt. Beispiele für solche bestimmten Parteien sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kinder • Eltern • Stadt Köln • LVR • Vermieter • Jugendämter Aachen und Köln • Lieferanten, wie z.B. Essen (Chefcular)
Politik / Ziele	<p>Die Geschäftsführung hat ihre Q/AS-Politik für verbindlich erklärt und implementiert. Die Q/AS-Politik ist angemessen und bildet einen Rahmen für die jeweiligen QM/AS-Ziele. Sie verpflichtet alle Mitarbeiter zur ständigen Verbesserung des QM/ASM-Systems.</p> <p>Dem Arbeits- und Gesundheitsschutz wird ein hohes Maß an Aufmerksamkeit gewidmet und ist in der Q-Politik fest verankert. Die Qualitätspolitik des Unternehmens enthält Aspekte zum Arbeitsschutz.</p> <p>Die wesentlichen Qualitätsziele (QM/AS) sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Belegung der Plätze im Jahresdurchschnitt zwischen 85-90% • Durchführung eines Gesundheitsmanagementprojektes • Durchführung von einrichtungsübergreifenden pädagogischen Qualitätszirkeln • Überarbeitung des Gefahrstoffmanagements
Prozesslenkung inklusive ausgelagerte Prozesse	<p>Die vorhandenen Prozesse im Unternehmen wurden erkannt und festgelegt. Deren Abfolge und Wechselwirkungen sind dargestellt, sie werden entsprechend gelenkt. Die Prozesse werden mittels festgelegter Kennzahlen regelmäßig bewertet.</p> <p>Die bedeutsamen Prozesse zur Produktrealisierung sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Day Nursery and Preschool: <ul style="list-style-type: none"> - Kundengewinnung - Eingewöhnung des Kindes - Bildung, Erziehung und Betreuung von Kindern „U3“ und „Ü3“ nach dem Montessorikonzept - Reception Class - Kundennachbetreuung • Academy: <ul style="list-style-type: none"> - Kundengewinnung

Kunde	Standard(s)	Verfahrensnummer	Auditart
Vincerola International Montessori Day Nursery and Preschool GmbH	ISO 9001:2015	01 100 705 1300714	SA

Punkt	Auditergebnis
	<ul style="list-style-type: none"> - Erst-/Kursteilnahme - Teilnahme Zertifizierungsmodule - Praktika - Prüfung - Kundennachbetreuung <p>Folgende Prozesse wurden ausgelagert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dienstleistungen zur Arbeitssicherheit <p>Die Lenkung und Überprüfung dieser Prozesse erfolgt angemessen.</p>
Risikobasiertes Denken	<p>Die Anforderungen zum risikobasierten Denken werden in der Organisation wie folgt umgesetzt:</p> <p>Risikobasiertes Denken wird im qualitativen Sinn für die Prozesse betrachtet.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dokumentation und Verwaltung von Risiken - Administrative Prozesse des Risikomanagements - Ermittlung Kundenzufriedenheit - Der Betreuungsprozess läuft unter beherrschten Bedingungen - Hygiene- und Arbeitsschutzvorgaben werden eingehalten <p>Risikobasiertes Denken wird im quantitativen Sinn für die Prozesse betrachtet.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Risikokennzahlen in den Prozessen - Einzelrisikobewertung - Belegungszahlen - Finanzierung ohne Fördergelder <p>In Bezug auf das risikobasierte Denken werden folgende Werkzeuge verwendet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Risikoanalyse - Gefährdungsbeurteilungen
Kundenspezifische und andere Anforderungen	<p>Kundenanforderungen, bzw. Anfragen, sowohl dokumentierte, vorausgesetzte als auch gesetzliche und behördliche Anforderungen, werden im Rahmen des Aufnahmeverfahrens von langjährig erfahrenen Mitarbeitern analysiert und bewertet. Checklisten werden als Unterstützung genutzt. Die Hinweise der Beauftragten finden Berücksichtigung.</p> <p>Die Kundenanforderungen werden durch Befragungen der Kundengruppen und regelmäßige Gespräche mit den Eltern ermittelt, ausgewertet und im Unternehmen kommuniziert, mit dem Ziel einer kontinuierlichen Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Die geforderten schriftlichen Festlegungen der MAAS-BGW liegen vor.</p> <p>Das betriebliche Eingliederungsmanagement (BEM) wird strukturiert durchgeführt und konnte anhand mehrerer Dokumente nachgewiesen werden.</p> <p>ASA Sitzungen finden 4x/Jahr statt.</p> <p>Folgende Prozessanforderungen haben eine wesentliche Auswirkung auf die Produkt- oder Dienstleistungsqualität:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zufriedenheit von Eltern und Kindern • Beschwerdemanagement • Durchführung „Vincerola Prinzip“ (Montessoripädagogik, Mehrsprachigkeit usw.) • Ausstattung der Standorte <p>Die wichtigsten gesetzlichen, behördlichen und Kundenanforderungen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • KiBiz • Arbeitsschutzgesetze

Kunde	Standard(s)	Verfahrensnummer	Auditart
Vincerola International Montessori Day Nursery and Preschool GmbH	ISO 9001:2015	01 100 705 1300714	SA

Punkt	Auditergebnis
	<ul style="list-style-type: none"> • IFSG • Vorgaben Berufsgenossenschaft
Kundenzufriedenheit und Beschwerden	<p>Die Verfahren zum Umgang mit Informationen, Datenanalysen, Verbesserungsmaßnahmen und Reaktion auf Kundenäußerungen sind festgelegt und wirksam. Kundenbefragungen der Eltern werden schriftlich und im persönlichen Kontakt durchgeführt. Die Ergebnisse fließen in die Managementbewertung ein. Die durchgeführten Lehrgänge (Academy) werden durch die Teilnehmer bewertet. Eine zusammengefasste Auswertung wird durchgeführt. Maßnahmen zu möglichen Verbesserungen werden abgeleitet und fließen in den Prozess der ständigen Verbesserung ein.</p> <p>Wichtige Lieferanten wie z.B. Lieferung von Lebensmitteln werden bewertet und gfs. Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet.</p>
Internes Audit und Management Review	<p>Die Verfahren zum Umgang mit Informationen, Datenanalysen, Verbesserungsmaßnahmen und Reaktion auf Kundenäußerungen sind festgelegt und wirksam. Die Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Wirksamkeit des Managementsystems wird anhand jährlich geplanter interner integrierter Audits gemessen. Diese Audits werden im Unternehmen zuverlässig durchgeführt. Die festgestellten internen Verbesserungen und Nichtkonformitäten wurden bis zum hier dokumentierten Audit behoben.</p> <p>Die Unternehmensleitung bewertet das Qualitätsmanagementsystem regelmäßig und anforderungsgerecht um seine fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit sicherzustellen. Das Managementreview vom 14.02.2018 wurde anforderungsgerecht und effektiv durchgeführt. Kennzahlen wie arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchungen, Unfälle u.v.m. werden erfasst.</p> <p>Die Analyse von Chancen und Risiken für Sicherheit und Gesundheit im Betrieb sowie die sich daraus abgeleiteten Maßnahmen zur Wirksamkeit erfolgen systematisch, hierzu zählen auch die Erkenntnisse aus den Gefährdungsbeurteilungen. Die Umsetzung von Verbesserungen erfolgt dokumentiert sodass sich ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess nachweisen lässt.</p>
Nutzung von Zertifikat und Logo	Die Nutzung von Logo und Zertifikat (z.B. auf Visitenkarten, Unternehmensbroschüren, Internetseiten, etc.) erfolgt anforderungsgerecht.

Kapitel der Norm	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	
Bewertung *	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Nr. der Abweichung												
Kapitel der Norm	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7
Bewertung *	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Nr. der Abweichung												
Kapitel der Norm	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3						
Bewertung *	1	1	1	1	1	1						
Nr. der Abweichung												

Bewertung:

- 1 = erfüllt
- 2 = nicht auditiert in diesem Audit
- 3 = nicht erfüllt / Abweichung (siehe Abweichungsbericht)
- 4 = nicht zutreffend