

Sytem zur Sicherung der Qualität  
für Träger der Weiterbildung (AZWV)

# AZWV-Handbuch für Fahrschulen

## ABS Fahrschule



\*Der Name ABS-Fahrschule ist vom Autor frei  
erfunden

Lehr- und Lernmittelverlag  
Dipl.Ing.Thomas Cloodt

[www.cloodt.de](http://www.cloodt.de)

## **Leitbild der Fahrschule**

**Ziel unserer Ausbildung ist die Befähigung unserer Kunden zu sicheren, verantwortungsvollen und umweltbewussten Verkehrsteilnehmern.**

Dabei ist das folgende Verkehrsverhalten unserer Kunden Ziel unserer Ausbildung:

- Fähigkeiten und Fertigkeiten, um ein Fahrzeug auch in schwierigen Verkehrssituationen zu beherrschen,
- Kenntnis, Verständnis und Anwendung der Verkehrsvorschriften,
- Fähigkeiten und Fertigkeiten zur Wahrnehmung und Kontrolle von Gefahren einschließlich ihrer Vermeidung und Abwehr,
- Wissen über die Auswirkungen von Fahrfehlern und eine realistische Selbsteinschätzung,
- Bereitschaft und Fähigkeit zum rücksichtsvollen und partnerschaftlichen Verhalten und das Bewusstsein für die Bedeutung von Emotionen beim Fahren und
- Verantwortung für Leben und Gesundheit, Umwelt und Eigentum

Unsere Grundsätze

### **Personal**

Wir setzen qualifiziertes hauptberufliches Personal in Leitung, Unterricht und Verwaltung ein. Für das Personal wird eine laufende fachliche und pädagogische Fortbildung durchgeführt.

### **Räumliche und sächliche Ausstattung**

Die Lernräume (Unterrichtsräume, Labore, Werkstätten) entsprechen nach Art und Ausstattung modernen erwachsenenpädagogischen und fachlichen Kriterien und sind den Zielgruppen angepasst. Die genutzten Lern- und Sozialräume und die sanitären Einrichtungen entsprechen den Anforderungen des Fahrlehrergesetzes und der Fahrschüler-Ausbildungsordnung.

### **Bildungsangebot**

Potentielle Lehrgangsteilnehmer erhalten von uns eindeutige Aussagen zur geforderten Eingangsqualifikation bzw. den Lernvoraussetzungen. Sie werden von uns persönlich beraten um ein teilnehmerorientiertes und sachgerechtes Lernen zu ermöglichen.

Bei Angeboten der beruflichen Weiterbildung werden aktuelle Arbeitsmarkt- und berufliche Qualifikationsanforderungen berücksichtigt sowie Praxisorientierung gewährleistet.

Das Lehr- und Lernmaterial entspricht den fachdidaktischen Anforderungen und Standards.

Allen Angeboten liegt ein didaktisch-methodisches Konzept zugrunde.

Die Veranstaltungen sind auf Methodenvielfalt ausgerichtet.

Erwachsenengerechte Lern- und Erfolgskontrollen sichern den Unterrichtserfolg.

Bei der Entwicklung unserer Bildungsangebote nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch (SGB III) berücksichtigen wir die Lage und die Entwicklung des Arbeitsmarktes und unterstützen die Teilnehmer und Teilnehmerinnen bei der Eingliederung in den regulären Arbeitsmarkt.

## 1. Inhalt, Inkraftsetzung

### 1.1 Inkraftsetzung

#### **Inkraftsetzung des Systems zur Sicherung der Qualität nach §84(4) des Dritten Buches Sozialgesetzbuch der Fahrschule**

##### **QM-System**

Die Fahrschule hat ein System zur Sicherung der Qualität (QM-System) nach §84 Nr.4 des Dritten Buches Sozialgesetzbuch SGB III eingeführt. Das System dient zum Leiten und Lenken der Fahrschule bezüglich der Qualität und bezüglich der Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben. Zu diesen Vorgaben gehören das Fahrlehrergesetz, die Fahrerlaubnisverordnung, die Fahrschüler-Ausbildungsordnung und das Dritten Buche Sozialgesetzbuch (SGB III) mit der Rechtsverordnung AZWV. Das System zur Sicherung der Qualität in der Fahrschule ist im Handbuch zum System zur Sicherung der Qualität (QM-Handbuch) dokumentiert, es wird wirksam angewendet und seine Wirksamkeit wird ständig verbessert.

##### **QM-Handbuch (§8(4) AZWV)**

Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch (QM-Handbuch) beschreibt die Prozesse und den Geltungsbereich des Systems zur Sicherung der Qualität und verweist auf die dokumentierten Verfahren. Es gilt für alle Tätigkeiten der Fahrschule und ist für alle Mitarbeiter der Schule verbindliche Arbeitsgrundlage.

Durch diese Erklärung setzt die Geschäftsführung das QM-System und dieses Handbuch in Kraft.

\_\_\_\_\_, den \_\_\_\_\_  
Stempel / Unterschrift des Bevollmächtigten

## 1.2 Inhaltsverzeichnis

	<b>Seite</b>
<b>1 Inhalt, Inkraftsetzung</b>	
1.0 Leitbild der Fahrschule	2
1.1 Inhalt, Inkraftsetzung	3
1.2 Inhaltsverzeichnis	4
<b>2 Die Fahrschule</b>	
2.1 Basisdaten	6
2.2 Wirtschaftliche Leistungsfähigkeit	6
2.3 Erfüllung der AZWV-Anforderungen	7
2.4 Gesetzliche Grundlagen	7
<b>3 Informationen für den Nutzer des Handbuchs</b>	
3.1 Ziel, Inhalt und Aufbau	8
3.2 Ausgaben des Handbuchs	8
3.3 Änderungen des Handbuchs	8
<b>4 Das Managementsystem</b>	
4.1 Die Prozessorientierung	9
4.2 Matrix der Prozesse	10
4.3 Dokumente und Aufzeichnungen	12
4.3.1 Lenkung der Dokumente	12
4.3.2 Lenkung von Aufzeichnungen	12
<b>5 Verantwortung der Leitung</b>	
5.1 Verpflichtung der Leitung	15
5.2 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation	16
5.3 Einhaltung der Zulassungsvoraussetzungen	17
5.3.1 Gegenüber der Fachkundigen Stelle	17
5.3.2 Gegenüber der Erlaubnisstelle	17
<b>6 Management von Ressourcen</b>	
6.1 Bereitstellung von Ressourcen	19
6.2 Berufserfahrung der Lehrkräfte	19
6.3 Berufserfahrung des verantwortlichen Leiters	19
6.4 Gebäude, technische Infrastruktur	19

**Seite**

**7 Produktrealisierung**

7.1 Kundenorientiertes Leitbild	21
7.2 Die Berücksichtigung arbeitsmarktlicher Entwicklungen	21
7.3 Festlegung von Unternehmenszielen	21
7.4 Methoden zur Förderung der individuellen Lernprozesse	21
7.5 Evaluierung der angebotenen Maßnahmen	22
7.6 Unternehmensorganisation	23
7.7 Durchführung von eigenen Prüfungen	23
7.8 Bereitschaft zur Zusammenarbeit	24
7.9 Zielvereinbarungen	24

**8 Messung, Analyse, Verbesserung**

8.1 Statistische Methoden	26
8.2 Kundenzufriedenheit	26
8.3 Interne Audits	26
8.4 Prüfungen	26
8.5 Lenkung fehlerhafter Einheiten	26
8.6 Datenanalyse	26
8.7 Korrektur- und Vorbeugungsmaßn.	27

**9 Anhang: Dokumente zum Handbuch**

Siehe 400DO02 Verzeichnis der Dokumente

*Anmerkung zur Freigabe:* Bei Änderungen des Handbuchs wird nach Kapitel 3.3 verfahren.

Erstellt:	Version, Datum	Freigegeben:
10.08.2006 Hans-Jürgen Cloodt www.cloodt.de	Version 1, Freigabedatum: 10.08.2006	

## 2. Die Fahrschule

### 2.1 Basisdaten (§8(1)1 und 2; §8(1)2 AZWV)

**Gründungsjahr:** 1988

**Anzahl MA:** derzeit 10

**Geschäftsführung:** Die Geschäftsführung wird von der Obersten Leitung wahrgenommen.

**Organigramm:** Die gesamte Aufbauorganisation ist im Organigramm (Kapitel 5) dargestellt.

**Rechtliche Integrität nach AZWV §8(1),2:** Der Leiter der Fahrschule besitzt die Fahrlehrerlaubnis nach §2 des Gesetzes über das Fahrlehrerwesen - FahrIG. Gegen ihn sind keine Strafverfahren oder staatsanwaltliche Ermittlungsverfahren anhängig. Innerhalb der letzten 5 Jahre wurde keine Gewerbeuntersagung angeordnet.

**Adresse:** ABS-Fahrschule GbR  
Bildungszentrum  
33277 Kassel

### 2.2 Wirtschaftliche Leistungsfähigkeit der Fahrschule (§8(1) AZWV)

Das Kerngeschäft der Fahrschule besteht in der Ausbildung von Personen zu sicheren und verantwortungsvollen Verkehrsteilnehmern. Ziel der Ausbildung ist auch die Vorbereitung auf die Fahrerlaubnisprüfung (Führerscheinprüfung). Aus diesem Bereich ergibt sich die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit der Fahrschule, sie kann aktuell durch Einsicht in entsprechende Dokumente nachgewiesen werden.

Die Fahrschule ist eine juristische Person in der Rechtsform einer GbR.

Die Fahrschule, die Fahrlehrer und die Fahrlehrerausbildungsstätten werden ständig durch die Erlaubnisbehörde nach dem Fahrlehrergesetz (FahrIG) überwacht. Dabei prüft die Erlaubnisbehörde mindestens alle 2 Jahre an Ort und Stelle, ob die Ausbildung und die Aufbauseminare ordnungsgemäß betrieben werden, die Unterrichtsräume, Lehrmittel und Lehrfahrzeuge zur Verfügung stehen und den gesetzlichen Vorschriften entsprechen und ob die sonstigen Pflichten aufgrund des Fahrlehrergesetzes und der darauf beruhenden Verordnung, eingehalten werden. Wesentliche Änderungen in der Organisation der Fahrschule müssen der Erlaubnisbehörde sofort mitgeteilt werden (§27 FahrIG).

Der Leiter des Instituts verfügt über langjährige Erfahrung in der Ausbildung von Fahrschülern. Die pädagogisch-fachliche Kompetenz des angestellten Fahrlehrer Kollegiums begründet sich in deren langjähriger Erfahrung. Sie wird durch die vorgeschriebenen Weiterbildungsmaßnahmen ständig aktualisiert.

Das Leistungsspektrum der Fahrschule

Das Angebot der Fahrschule gliedert sich in mehrere Bereiche:

### 4.3 Dokumente und Aufzeichnungen

Die Dokumentationen der Fahrschule zum Qualitätsmanagement und zur Erfüllung der Anforderung des SGB III und des Fahrlehrergesetzes enthalten:

**Dokumente:**

1. Das Qualitätsmanagementhandbuch,
2. Dokumentierte Verfahren die vom Fahrlehrergesetz gefordert sind und dokumentierte Verfahren die zur Sicherstellung der wirksamen Planung, Durchführung und Lenkung von Prozessen erforderlich sind,
4. weitere Dokumente und Prozessbeschreibungen zum Nachweis und zur Lenkung von Prozessen, die vom Dritten Buch Sozialgesetzbuch (SGB III) und der AZWV gefordert werden.

**Aufzeichnungen:**

5. Nachweise für ausgeführte Tätigkeiten und erzielte Ergebnisse, die das Fahrlehrergesetz im §28 fordert.

#### 4.3.1 Lenkung der Dokumente

Dokumente enthalten Informationen und Daten. Sie können in Papierform vorliegen oder als Dateien in elektronischer Form.

Papiere, die die Durchführung von Aktivitäten beweisen, oder die Erfüllung von Anforderungen belegen, zum Beispiel ausgefüllte Listen mit Prüfergebnissen oder Protokolle, zählen in diesem Handbuch nicht zu den Dokumenten, sie sind Aufzeichnungen.

Die Lenkung der Dokumente innerhalb des Unternehmens ist notwendig, damit eindeutige und gültige Unterlagen zur richtigen Zeit an den jeweiligen Arbeitsplätzen vorhanden sind. Ein „gelenktes“ Dokument erfüllt folgende Ansprüche:

- Es ist vor der Herausgabe genehmigt
- Es wird bei Bedarf aktualisiert und erneut genehmigt
- Es ist mit dem aktuellen Überarbeitungsstatus gekennzeichnet
- Es ist sichergestellt, dass das Dokument an den jeweiligen Stellen verfügbar ist
- Sie sind lesbar und leicht erkennbar
- Dokumente externer Herkunft sind gekennzeichnet
- Die unbeabsichtigte Verwendung veralteter Dokumente wird verhindert

Dokumente werden von der Leitung freigegeben oder revidiert, in dem sie mit den Statusdaten in das Verzeichnis der gültigen Dokumente eingetragen werden. Dieses Verzeichnis der gültigen Dokumente wird von der Leitung bzw. vom Qualitätsbeauftragten geführt.

**■ 400DO02 Verzeichnis der Dokumente.doc**

#### 4.3.2 Lenkung von Aufzeichnungen nach AZWV und FahrIG §18

Aufzeichnungen werden erstellt, um einen Nachweis der Konformität der Dienstleistung mit den jeweils geltenden Anforderungen nachzuweisen. Sie werden aber auch angefertigt, um einen Überblick über die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems zu erhalten.

Zu den Aufzeichnungen gehören auch die im FahrIG im §18 vorgeschriebenen Aufzeichnungen:

(1) Der Inhaber der Fahrschule oder in den Fällen des § 11 Abs. 2, § 15 Abs. 2, § 20 Abs. 1 Satz 2, § 21 Abs. 4 und § 49 Abs. 3 der verantwortliche Leiter des Ausbildungsbetriebs hat Aufzeichnungen

## 7. Produktrealisierung

Das System zur Sicherung der Qualität an der Fahrschule enthält systematische Instrumente zum Leiten und Lenken der Organisation. Sie sind in den Handbuchkapiteln und den Prozessbeschreibungen dokumentiert. In den Kapiteln 7.1 bis 7.9 werden die Prozesse beschrieben, die die AZWV im §8(4) in den Punkten 1 bis 9 ausdrücklich als Bestandteile des geforderten QM-Systems formuliert.

### 7.1 Kundenorientiertes Leitbild (§8,4,1)

In dieser Anforderung kann auf das existierende Leitbild verwiesen werden. Besonders wichtig ist der Aspekt der Kundenorientierung und der Unterstützung bei der Eingliederung der geförderten Teilnehmer in den Arbeitsmarkt.

#### ■ *Leitbild siehe 1.0*

### 7.2 Die Berücksichtigung arbeitsmarktlicher Entwicklungen bei Konzeption, und Durchführung von Bildungsmaßnahmen (§8,4,2 AZWV; §8(2) AZWV)

Bei Maßnahmen die durch die Arbeitsagentur nach SGB III gefördert werden wirkt die Fahrschule aktiv mit bei der Eingliederung von Teilnehmern und Teilnehmerinnen in eine reguläre Beschäftigung. Da die Maßnahmen der Vorbereitung auf die Fahrprüfung in der Regel Teile einer umfassenderen Förderung der Teilnehmer sind ist die arbeitsmarktliche Verwertbarkeit bereits durch die fördernde Behörde festgestellt.

Die Aktivitäten der Fahrschule bezüglich der Eingliederung von Teilnehmern in den regulären Arbeitsprozess werden unterstützt durch gute Beziehungen, die die Fahrschule zu potentiellen Arbeitgebern der Teilnehmer und der Agentur für Arbeit unterhält.

### 7.3 Festlegung von Unternehmenszielen sowie Lehr- und Lernzielen, Methoden einschließlich der Methoden der Bewertung des Eingliederungserfolgs (§8,4,3 AZWV)

#### ■ *700DO01 Unternehmensziele des laufenden Jahres*

Zur aktiven Mitwirkung bei der Eingliederung von Teilnehmern in den regulären Arbeitsmarkt siehe 7.2.


Die Fahrschule erstellt zu jeder entwickelten Maßnahme eine ausführliche Beschreibung. In den Schulungen zum Erwerb der Fahrerlaubnis ist die Kursplanung ein Ergebnis der Vorgaben der Fahrerlaubnis-Verordnung FeV. In diesen Fällen legt die Fahrschule die Übereinstimmung des Kurses mit den AZWV-Vorgaben durch Ausfüllen der unten aufgeführten Maßnahmenspezifikation dar.

#### ■ *700FO01 Maßnahmenspezifikation.doc*

### 7.4 Methoden zur Förderung der individuellen Lernprozesse (§8,4,4 AZWV) und Eignungsfeststellung (§8,1,5 AZWV)

Zur Förderung des individuellen Lernerfolgs sind die Unterrichtsinhalte und die Inhalte der praktischen Schulungen im Anhang zur Fahrschüler-Ausbildungsordnung (FahrschAusbO) geregelt.  
§4 Theoretischer Unterricht



	Formblatt	200FO05
	Änderungsmitteilung	

## Änderungsmitteilung<sup>1</sup> von zugelassenen Trägern und Maßnahmen an die Fachkundige Stelle

### 1. Unternehmen

Für das Unternehmen \_\_\_\_\_ gab es \_\_\_\_\_

Änderungen an allen Standorten \_\_\_\_\_

Änderung am Standort \_\_\_\_\_

Änderung am Standort \_\_\_\_\_

Änderung am Standort \_\_\_\_\_

Kurze Beschreibung der Veränderungen liegt bei.  
 Das Unternehmen hat einen neuen Standort am \_\_\_\_\_ gegründet.  
 Angaben zum Standort liegen bei.

### 2. Maßnahme

Für das Unternehmen \_\_\_\_\_ gab es \_\_\_\_\_  
 Änderungen an der Maßnahme \_\_\_\_\_

#### 2.1. Veränderungen an Ausbildungs-/Lehrgangsgebühren

Alt: \_\_\_\_\_ €      Neu: \_\_\_\_\_ €

ab Datum \_\_\_\_\_

Der Betrag wird für alle Teilnehmer erhoben \_\_\_\_\_

Der Betrag wird für Neuanmeldungen erhoben \_\_\_\_\_

Ergänzende Ausführungen bitte beifügen.

#### 2.2. Veränderungen an Dauer der Maßnahme

Alt: \_\_\_\_\_ Monate/Wochen/Tage\*,      Neu: \_\_\_\_\_ Monate/Wochen/Tage\*


\*unzutreffendes bitte durchstreichen

ab Datum \_\_\_\_\_

Ergänzende Ausführungen bitte beifügen.

#### 2.3. Veränderungen an wesentlichen Ausbildungs-/Lehrgangsinhalten

<sup>1</sup> Die Änderungsmitteilung kann selbstverständlich auch formlos erfolgen. Dieses Formular ist als Vorschlag zu verstehen. Achten Sie aber darauf, dass Sie den Überblick über Ihre Änderungsmitteilungen behalten und Datum und Verfasser erkennbar sind. Die hier aufgeführten Punkte können als meldungsrelevante Änderungen angesehen werden.

	Formblatt	500FO01
	Managementbericht	

### Checkliste und Formblatt zum Managementbericht

Aufgabe	Datum	Kurzzeichen	Bemerkungen
Internes Audit durchgeführt?			
Auditbericht vorhanden?			
QM-Handbuch, Verfahrens-, und Arbeitsanweisungen aktualisiert?			
Wurden neue Qualitätsziele aus dieser QM-Bewertung abgeleitet?			

### Inhalt des Managementberichts (Mögliche Inhaltsvorschläge)

Mögliche Inhaltsvorschläge	Bericht
Bewertung der Schulungen Auswertung der Statistiken und Prozesse Auswertung der alten und setzen neuer Qualitätsziele Anzahl, Wertigkeit, Trend der Kundenreklamationen Ergebnisse der internen und ev.externen Audits (z.B. Prüfung der Erlaubnisbehörde) Ergebnisse aus Entwicklungsvorhaben Marktstrategien Stand des QM-Systems Managementplanungen für das neue Jahr	<i>(Hier steht der frei formulierte Bericht. Nebenstehende Fragen sind Anregungen, sie werden um eigene Erkenntnisse aus dem zurückliegenden Jahr erweitert und um die Darstellung konkreter Planungen für das neue Jahr ergänzt.)</i>
Korrektur- und Vorbeugungsmassnahmen basierend aus dieser Bewertung werden in einem Maßnahmenplan (Aktionsplan) festgelegt und deren Wirksamkeit überwacht.	
Erstellt:	Bewertet GL:
Datum:	Datum: